



EMPATIA NA CIDADANIA

Estudo e Elaboração de um Projeto de Intervenção

Mestranda: Ana Paula de Senna Fernandes Serpa

Orientadora: Professora Doutora Maria José Silveira Núncio

Trabalho de Projeto para a obtenção de grau de Mestre em Política Social

Lisboa

2017

VALORIZAMOS PESSOAS

RESUMO

A coesão social não depende apenas dos fatores de crescimento económico, depende também de uma cultura de responsabilidade partilhada, em que o voluntariado se assume como expressão de uma cidadania solidária. O presente *Trabalho de Projeto* estuda a elaboração de um projeto de voluntariado desenvolvido num contexto de intervenção social com grupos socialmente fragilizados e excluídos, em que a empatia e a conversa são instrumentos construtores de laços sociais. Tem como objetivos formar e qualificar um grupo de voluntários, apoiá-los nas suas interações com um grupo de utentes de um serviço comunitário - através de uma metodologia de animação de conversa - e avaliar o impacto do projeto nos voluntários, esperando que este tenha contribuído para o desenvolvimento da atitude empática e introduzido intencionalidade, profundidade e proximidade nas interações. O trabalho assenta numa metodologia de investigação-ação, de natureza exploratória e qualitativa. Os resultados da avaliação permitem-nos afirmar que os objetivos da animação de conversa foram alcançados, assim como identificar limitações no que diz respeito ao desenvolvimento da atitude empática nos voluntários participantes, indicando necessidades de formação futura com ajustamentos na metodologia e nos conteúdos formativos.

Palavras-chave: Cidadania, Solidariedade, Voluntariado, Intervenção Social, Exclusão Social, Empatia e Comunicação

ABSTRACT

Social cohesion depends not only on economic growth but it's also based on a culture of shared responsibility, in which volunteering can be an expression of a solidary citizenship. The present Project focus on the study and elaboration of a volunteering project, developed in a context of social intervention with socially fragile and excluded individuals, where empathy and conversation are means to build social ties. It aims to train skills and qualify the volunteers, support them in their interactions with a group of community service users - using a methodology that sparks conversation - and evaluate the project impact on the volunteers, hoping to foster empathic attitudes and more meaningful, intentional and close interactions. This work is based on research-action methodology, with exploratory and qualitative nature. The results of the impact assessment allow us to state that the objectives for more meaningful, intentional and proximity in conversations were achieved. It also helped us identified some limitations regarding empathic attitudes in some of the volunteers, indicating the need for future training on this particular skill, with new adjustments in terms of methodology and contents.

Keywords: Citizenship, Solidarity, Volunteering, Social Intervention, Social Exclusion, Empathy and Communication

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho não teria sido possível sem o enorme contributo de todos aqueles que nos momentos de entusiasmo como de dificuldade, me encorajaram, apoiaram e colaboraram.

À Senhora Professora Doutora Maria José Núncio agradeço o apoio e a confiança disponibilizados desde o primeiro momento, bem como pelos seus decisivos contributos na construção deste trabalho e na aquisição de competências que julgava demasiado distantes.

À ServetheCity Lisboa, por me acolherem de braços abertos e desafiarem a explorar “territórios ainda desconhecidos”. Ao Alfredo Abreu pela oportunidade e liderança, à Vera pela amizade e apoio incansável, ao André, Dina e Samuel pela disponibilidade eficiente, à restante equipa de apoio e voluntários que tornam possível a existência dos Jantares Comunitários.

Aos voluntários do *Focus group* pelo voto de confiança e colaboração. Aos voluntários do *Conversas com Vizinhos* (Ana, Sónia, Manel, Mariana, Marisa, Margarida, Paula, João, Cátia, Inês, Jónatas, Joana, Sandra, Mónica, Susana) pelo empenho e colaboração, apoiando e desafiando o aperfeiçoamento do projeto. Sem vocês não existiriam os bons “Vizinhos” com quem conversar.

Aos *Convidados* dos Jantares Comunitários, pela confiança e coragem, ensinando-me sobre humildade, respeito e responsabilidade diante da fragilidade e dignidade humanas.

À minha querida colega de equipa e amiga de longa data, Manuela, pela colaboração, paciência e compreensão. Sem ela o *Arte de Conversar* não teria nascido, nem este projeto seria concretizado no tempo desejável.

Ao Nuno e à minha filha Marta pelo amor e porque me incentivam a contribuir para um mundo melhor. Aos meus pais, irmão e minha amiga sogra Irene, pelos valores e constante apoio.

ÍNDICE

Índice de Tabelas	Error! Bookmark not defined.
Índice de Figuras	7
Siglas e Abreviaturas	8
Introdução	9
PARTE I – Enquadramento teórico	14
Capítulo 1 – Cidadania, Solidariedade e Voluntariado	14
1.1 Cidadania e Coesão Social	15
1.2 Cidadania, definição e evolução do conceito	18
1.2.1 – A Cidadania pós-moderna	20
1.3. Cidadania e Solidariedade	22
1.4. O Voluntariado como instrumento de uma cidadania solidária	26
1.4.1. O conceito de voluntariado	27
1.4.2. A evolução do voluntariado	29
1.4.3. Breves considerações sobre o voluntariado em Portugal	31
1.4.4. Os protagonistas no voluntariado	32
1.4.5. Ser voluntário, perfil e principais motivações	34
1.4.6. O papel do voluntariado e das parcerias na área social	35
1.4.7. Formação e qualificação no voluntariado	38
Capítulo 2 – Empatia e Intervenção Social com grupos socialmente fragilizados e excluídos	41
2.1. A intervenção social com grupos em situação de pobreza e exclusão social	42
2.1.1. Laços sociais, afiliação e desafiação	43
2.1.2. Grupos vulneráveis à pobreza e exclusão social	45
2.1.3. Aspetos afetivos da fragilidade e exclusão social	47
2.1.4. A ação voluntária como apoio social na intervenção social em rede	49
2.2. Empatia na Intervenção Social	51
2.2.1. Definir Empatia, um conceito multidimensional e interdisciplinar	54
2.2.2. Exigências e limitações da Empatia	56
2.2.3. Como cultivar a atitude empática	58
2.3. A Conversa como comunicação empática	61

2.3.1. A conversa como instrumento de mudança social.....	63
Síntese	64
PARTE II - Investigação Empírica.....	67
Capítulo 3 – Opções metodológicas e organização geral do projeto	70
3.1. Procedimentos metodológicos quanto à elaboração do projeto	72
3.1.1. Diagnóstico	73
3.1.2. Planificação	75
3.1.3. Execução.....	76
3.1.4. Avaliação	78
3.2. Caracterização do contexto e dos participantes	81
3.2.1. Sistemas – interventores	81
3.2.2. Sistema-Cliente.....	82
3.2.3. Utentes dos Jantares Comunitários.....	83
3.2.4. Contexto dos Jantares Comunitários	84
Capítulo 4 – Construção do Programa de Formação e Animação dos Jantares Comunitários ..	85
4.1. Identificação e sistematização de necessidades e objetivos da Formação e Animação ..	86
4.2. O Programa de Formação.....	88
4.3. Os Menus de Conversa na animação dos Jantares Comunitários	90
Capítulo 5 – Execução do Projeto: breves considerações.....	91
5.1. Sobre a Formação em Empatia e Arte de Conversar	92
5.2. Sobre a animação e uso dos Menus de Conversa nos Jantares Comunitários.....	93
Capítulo 6 – Avaliação Intermédia do Projeto.....	95
6.1. Considerações gerais sobre a Avaliação	96
6.2. – Resultados da avaliação da Formação sobre Empatia e Arte de Conversar.....	96
6.3. Resultados da avaliação dos Convidados	97
6.4. Avaliação de impacto nos Voluntários.....	100
Discussão dos resultados e propostas para intervenções futuras	106
Conclusão	112
Bibliografia.....	116
Anexos	132

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração do projeto.....	80
Tabela 2 - Caraterização dos voluntários da amostra.....	83
Tabela 3 - Matriz de análise SWOT sobre as Necessidades e Recursos.....	87
Tabela 4 - O Programa de Formação.....	90
Tabela 5 - Avaliação geral da Formação.....	97
Tabela 6 - Apresentação descritiva dos resultados do Inquérito de opinião dos Convidados.....	98
Tabela 7 - Análise da Dimensão “Competências de Comunicação”.....	101
Tabela 8 - Análise da Dimensão “Desenvolvimento da atitude empática”.....	102
Tabela 9 - Análise da Dimensão “Menus de Conversa enquanto recurso de animação de conversas”.....	103

Índice de Figuras

Figura 1 - Resumo do Enquadramento Teórico (mapa concetual).....	66
---	----

Siglas e Abreviaturas

AC - Arte de Conversar

AGNU – Assembleia Geral das Nações Unidas

CE - Conselho da Europa / Council of Europe

CNPV - Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado

DGPJ – Direção Geral da Política de Justiça

EVALSED - Evaluation of Socio-Economic Development - Evaluation guide

FEA - Fundação Eugénio Andrade

FEANTSA - European Federation of National Organisations working with the Homeless

GGSC - The Greater Good Science Center – University of California (Berkeley)

ONU - Organização das Nações Unidas

PE - Parlamento Europeu

STC - Serve the City

UNESCO - United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation

UNV – United Nations Volunteers

Introdução

Diariamente, convivemos na mesma cidade, no mesmo bairro ou no mesmo prédio, com a solidão e o isolamento dos mais idosos, com o desemprego, a pobreza, a exclusão e a discriminação do outro. Podemos conhecer os números e as estatísticas, mas desconhecemos os seus nomes próprios e as suas histórias. Dificilmente reconhecemos esse outro como nosso semelhante e espelho de uma fragilidade a que todos estamos sujeitos. Nestes tempos incertos e velozes, em que não nos faltam meios para comunicar, a sensação é de estarmos mais desconectados uns dos outros. Constatamos os perigos do “autismo social” de que Daniel Goleman nos alerta, do individualismo indiferente, dos discursos e práticas que acentuam as clivagens sociais e alimentam um sentimento de mal-estar e desconfiança generalizada. Tempos esses, que Zygmunt Bauman designa de “tempos líquidos”, em que nada é sólido e feito para durar. É perante este ambiente que consideramos ser cada vez mais urgente, repensar o papel do cidadão e da solidariedade no bem-estar coletivo, no reconhecimento da dignidade e interdependência humanas.

Do Estado, esperamos a capacidade e o dever de dar resposta aos problemas que ameaçam a coesão social. Contudo, consideramos que tal responsabilidade não dispensa a participação e o valor de uma sociedade civil organizada, nem de uma cidadania esclarecida, ativa e solidária. Uma cidadania assente no equilíbrio entre direitos e responsabilidades que acentue a cooperação e a participação.

O voluntariado, enquanto instrumento de uma cidadania ativa e solidária, desempenha um papel importante na vida e na coesão das sociedades. Pela sua natureza, o voluntariado consegue juntar em torno das suas atividades, pessoas de diferentes proveniências que de outra forma e dificilmente, teriam contato umas com as outras. De acordo com a literatura revista, é uma fonte de capital social e de confiança, promotor de práticas e normas de solidariedade e reciprocidade que fortalecem o tecido social. No que diz respeito à sua ação na área da fragilidade e da exclusão social, as recomendações revistas, vão no sentido da ação

voluntária ser inserida numa lógica de intervenção em rede, em que a qualificação do voluntariado, o trabalho colaborativo e em parceria são cruciais, sob o risco dessa ação se revelar ineficaz, desarticulada e inconsequente. As especificidades e exigências da intervenção social neste contexto, caracterizado por uma rutura dos laços sociais, múltiplas dificuldades sistémicas, pela estigmatização e necessidade de criar novas redes de suporte, levam-nos a considerar o papel da empatia e da comunicação dialógica como competências importantes na relação de proximidade e de suporte emocional que o voluntariado pode prestar. De acordo com os estudos revistos, a capacidade empática, ou seja, a capacidade de apreensão de vivências alheias e de nos imaginarmos no lugar do outro, é uma competência-chave que nos permite navegar com sucesso as complexas relações humanas e desenvolver uma consciência social. Na relação com o outro, expressa-se através do diálogo, da escuta e aceitação deste.

Estas preocupações e perspetivas motivaram-nos a optar pela realização de um *Trabalho de Projeto*, no âmbito da dissertação de mestrado em Política Social apresentada ao Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Este trabalho consiste no estudo, elaboração, implementação e avaliação de um projeto social. Concretamente, o nosso objeto de estudo é um projeto de intervenção centrado na qualificação e intervenção de um grupo de voluntários que funcionam como recurso de suporte emocional e ressocialização de uma população, em situação de fragilidade e exclusão social, constituída por utentes de um serviço de refeições comunitário em Lisboa. Neste projeto a empatia e a conversa (presencial e dialógica), assumem-se como atitude e instrumentos de criação de laços sociais, de proximidade e inclusão. O projeto, chamado *Conversas com Vizinhos*, é um projeto desenvolvido em parceria entre uma rede de voluntariado, a *Serve The City Lisboa* que atua nas diversas temáticas da inclusão e exclusão social, e a equipa do *Arte de Conversar*, do qual a investigadora faz parte. Na prática a intervenção resume-se em formar e qualificar os voluntários, assim como proporcionar um recurso de animação de conversa com sugestões de temas que permitam introduzir mais profundidade e intencionalidade às conversas e interações dos voluntários com os utentes.

Assim, o *Conversas com Vizinhos* teve como objetivos específicos desenvolver competências

empáticas e de comunicação nos voluntários, construir e implementar uma formação para esse efeito, aplicar uma metodologia de animação de conversa que funcionasse como auxiliar de interação para o voluntário e avaliar o impacto deste nos voluntários a um nível de avaliação intermédia, com o intuito de identificar práticas a manter ou formular propostas de melhoria e de intervenções futuras. Neste sentido, a nossa questão de partida consiste em avaliar o impacto do projeto nos voluntários, esperando que este tenha contribuído para uma maior proximidade, profundidade e intencionalidade nas conversas e interações entre estes e os utentes do serviço comunitário.

O presente trabalho estrutura-se em duas partes: o enquadramento teórico onde se procede a uma revisão da literatura que fundamenta o projeto de intervenção e a investigação empírica que dá corpo a este trabalho.

Conceptualmente, procurámos fazer uma revisão bibliográfica que nos permitiu: identificar um conjunto de conceitos que se podem inter-relacionar e enquadrar a nossa problemática e o objeto de estudo; criar as bases para um modelo de análise que reconheça o papel do voluntariado e da empatia como instrumentos de uma cidadania solidária coprodutora de coesão social; enfatizar a importância da visão interdisciplinar na construção de caminhos de intervenção; abordar a fragilidade e a exclusão social na perspetiva do indivíduo, na sua dimensão afetiva e relacional de forma a fundamentar as opções da intervenção; e reforçar a importância da relação entre os sistemas envolvidos na intervenção, numa era de sobrevalorização da técnica, em que facilmente se subestima que é no ser e na qualidade dessa relação e comunicação, que o ser humano se desenvolve, se reconhece e se liberta. Metodologicamente, procurámos desenvolver um projeto de investigação-ação, que envolva não só a produção de conhecimento, como o desenvolvimento de diagnósticos, de possíveis estratégias de mudança social e a sua respetiva avaliação.

Assim, no primeiro capítulo adotámos o conceito de coesão social, proposto pelo Conselho da Europa, como sendo uma responsabilidade partilhada, procurando fundamentar a importância da cidadania ativa e solidária enquanto cocriadora de coesão social que pode ser operacionalizada através do voluntariado. Fizemos referência, de forma resumida, à conceção

pós-moderna de cidadania por esta procurar um maior equilíbrio entre direitos e obrigações e reforçar um sentido de responsabilidade e solidariedade para com o outro. Por corresponder ao nosso objeto de estudo é dedicada maior atenção ao voluntariado, à sua definição, importância da sua qualificação e ação na esfera social, numa lógica de subsidiariedade.

O segundo capítulo concentra-se no papel da empatia na intervenção social com grupos socialmente fragilizados e excluídos, nas necessidades e exigências que a intervenção com estes grupos apresenta em termos de voluntariado relacional e de proximidade. Recorremos ao conceito de *desafiliação* e de laços sociais para explicar o processo de exclusão, destacando a dimensão emocional e os efeitos da estigmatização. Para fundamentar a inclusão da empatia e da comunicação dialógica (conversa) no projeto, apoiámo-nos nas conclusões de estudos recentes da neurociência, da psicologia e biologia evolutiva que nos mostram o seu papel na solidariedade, no altruísmo, na cooperação e na reciprocidade, potenciado pela educação e treino dessa competência; revisitámos o contributo de Carl Rogers para enquadrar a importância da relação empática nos processos de intervenção e apresentámos algumas perspetivas sobre o poder do diálogo e da conversa para contextualizar a metodologia de animação adotada neste projeto.

Os capítulos seguintes da segunda parte referem-se à investigação empírica. Descrevem a organização geral do projeto, o contexto e os participantes da intervenção, os procedimentos metodológicos adotados nas diferentes etapas de elaboração do projeto, assim como os instrumentos de recolha e análise de dados.

Sendo um projeto construído de raiz, este envolveu um diagnóstico de necessidades que recorreu ao método da entrevista e do *focus group* como instrumentos de recolha de dados. A sistematização das necessidades foi feita através da matriz de análise SWOT. Os dados recolhidos através da observação participante e da pesquisa documental e bibliográfica, fundamentaram a construção do programa de formação, a sua metodologia e o desenvolvimento dos recursos de animação. No capítulo 5 fizemos algumas breves considerações sobre a execução do projeto, descrevendo os seus diferentes momentos de implementação, a constituição da amostra de voluntários afetos ao projeto, a ação de

formação e a animação.

O capítulo 6 é dedicado à avaliação do projeto que no presente trabalho consiste numa avaliação intermédia, não sumativa, concentrando-se em aferir o impacto do projeto nos voluntários para ajustar e melhorar a intervenção. Para esse efeito, recorreu-se a entrevistas semiestruturadas e à metodologia de análise de conteúdo para recolher e analisar os dados. Dado que ao longo do projeto utilizámos diferentes instrumentos, permitindo-nos fazer uma avaliação contínua e aferir a receptividade dos utentes, considerámos pertinente incluir neste capítulo a apresentação meramente descritiva desses dados. Sendo a avaliação de impacto nos voluntários o foco da nossa questão partida, a discussão e a análise dos resultados, assim como as propostas de intervenção futuras, baseiam-se nos dados obtidos por esta avaliação.

No final deste trabalho, apresentamos as conclusões e algumas reflexões à luz da revisão da literatura, relacionando os objetivos propostos com os resultados obtidos. Incluímos igualmente uma apreciação sobre as limitações e os desafios deste trabalho, abrindo pistas para futuras hipóteses e adaptações do projeto.

PARTE I – Enquadramento teórico

CAPÍTULO 1 – Cidadania, Solidariedade e Voluntariado

“Ser cidadão pleno significa participar tanto na direção da própria vida como na definição de alguns dos seus parâmetros gerais: significa ter consciência de que se atua em e para um mundo partilhado com outros e de que as nossas respetivas identidades individuais se relacionam e se criam mutuamente” (Paul Clarke in Savater, 2004)

1.1. Cidadania e Coesão social

Quando pensamos numa sociedade coesa, justa e solidária, imaginamos uma sociedade que se preocupa com o bem-estar de todos, em que diferentes grupos coexistem pacificamente. Uma sociedade com sentido de pertença e de compromisso para com um conjunto de valores e objetivos comuns, cooperando entre si com confiança. Uma sociedade em que os direitos e liberdades fundamentais são protegidos e assegurados, sem exclusões nem discriminações. O oposto de uma sociedade coesa seria uma sociedade fragmentada, “desorganizada, polarizada espacial e socialmente, que exclui pessoas, grupos ou mesmo territórios” (Madeira, 1996:5).

Segundo o Conselho da Europa, “nenhuma sociedade é totalmente coesa” (CE, 2004:3), nem está imune a mudanças, pressões ou divisões. Ainda assim, a sua coesão é um ideal possível que depende da “existência de estruturas e condições que permitam navegar essas mudanças, fazer face aos desafios e às crises de uma forma livre, democrática e não violenta” (CE, 2010:2). Então, que condições e estruturas poderão ser essas?

Existem diferentes abordagens sobre o termo coesão social¹. Devido à sua longa história científica e política, tem sido associado a uma variedade de conceitos, tais como: inclusão social, redução de disparidades, capital social, confiança, sentido de pertença, interdependência, solidariedade, bem-estar, entre outros (Berman, 2003; Søndergaard, 2009; CE, 2010). Indo ao encontro dos objetivos do presente trabalho, partimos do conceito de coesão social proposto pelo Conselho da Europa (2004, 2010)², para enquadrar o papel dos cidadãos, através do

¹ Coesão social é um conceito polissémico antigo. A ideia de coesão social tem as suas origens sociológicas nas noções de *Gemeinschaft* (sociedade) e *Gesellschaft* (comunidade) de Ferdinand Tönnies e nos conceitos de solidariedade mecânica e orgânica de Durkheim (Berman, 2003; Phillips, 2008). Para Durkheim uma sociedade coesa depende da solidariedade e de lealdades partilhadas entre os seus membros, dado que estes estão vinculados por responsabilidades que resultam da condição de interdependência em que vivem (Phillips, 2008).

² O Conselho da Europa foi criado em 1949, com o intuito de promover a defesa dos Direitos Humanos e concluir acordos à escala europeia para alcançar uma harmonização das práticas sociais e jurídicas em território europeu. Esta organização intergovernamental com carácter político integra todos os Estados-membros da União Europeia e 21 países da Europa Central e Oriental (DGPI, 2008). Com extenso trabalho sobre coesão social, destacam-se os seguintes documentos estratégicos: *New Strategy and Council of Europe Action Plan for Social Cohesion* (2010) e *“A new strategy for Social Cohesion - Revised strategy for Social Cohesion* (2004). Para aprofundamento do tema recomendamos a consulta em: http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/trends_en.asp

voluntariado, e da sociedade civil³, enquanto coprodutores de coesão social. Esta instituição internacional define coesão social como “a capacidade de uma sociedade assegurar o bem-estar de todos os seus membros, de minimizar disparidades e evitar a marginalização, de gerir diferenças e divisões de forma a garantir os meios que permitam alcançar o bem-estar de todos.” Para esta organização:

“a promoção do bem-estar implica não só a equidade e a não discriminação no acesso aos direitos humanos, mas também o reconhecimento da dignidade das pessoas, das suas competências e do seu contributo para a sociedade, respeitando plenamente a diversidade das culturas, opiniões e crenças religiosas; a liberdade de desenvolvimento pessoal para cada indivíduo ao longo da sua vida e a possibilidade de participação ativa de cada homem e cada mulher como cidadão de pleno direito” (CE, 2004:3-6; CE, 2010).

De acordo com os seus documentos estratégicos, a promoção de bem-estar não se reduz a uma luta contra a exclusão social e a pobreza, nem se limita a políticas de inclusão social. Consiste também em criar estruturas e condições que promovam na sociedade, “um sentido de pertença, uma cultura de responsabilidade partilhada, de participação e de reconhecimento mútuo, de solidariedade e consciência de deveres cívicos que contribuam, não só para a redução da exclusão, como para a sua prevenção” (CE, 2004:4). Bruto da Costa (2009) reforça esta conceção, quando refere que a coesão social tem sido refém de discussões e análises que partem das clivagens sociais. Segundo este autor, apesar de ser uma perspetiva necessária, não é suficiente porque “ao concentrarmo-nos nos problemas sociais que denunciam a falta de coesão, a referência fica centrada nesses problemas e não na coesão. Adotar-se-ão políticas específicas para atenuar aqueles problemas, talvez no pressuposto de que a coesão será a resultante automática das políticas setoriais, como se algum fio invisível as justapusesse numa manta de retalhos a que se daria o nome de coesão” (Bruto da Costa, 2009:5). E sugere, à semelhança das

³ Podemos considerar a sociedade civil como uma rede de instituições de origem privada e de finalidade pública, cuja constituição se apoia na pertença dos membros a instituições e a sua finalidade estende-se a todos os fins compatíveis com um bem comum. Compreende o conjunto de associações voluntárias existente num determinado regime político, composta por grupos políticos, sindicatos, organizações não-governamentais, comissões de moradores, organizações de defesa dos direitos humanos, associações recreativas, associações mercantis e comerciais, de produtores, de patrões, ordens profissionais, câmaras de comércio, clubes sociais de elites ou movimentos de cidadãos. (Fernandes, 2014:4; Henriques, 2003: 137).

propostas do Conselho da Europa, que as políticas públicas, das económicas às sociais, se reforcem mutuamente e incorporem uma visão transversal de coesão social, não se limitando a ser “uma preocupação ocasional no discurso e na ação política, como é frequente acontecer em momentos de crise” (CE, 2004:4; Bruto da Costa, 2009:5).

A exigência deste objetivo e a complexidade dos desafios atuais que ameaçam a coesão das sociedades, tais como a globalização, as mudanças demográficas, os problemas ambientais, as migrações e a crescente diversidade cultural, a agudização das desigualdades económicas e sociais, o ambiente de desconfiança e de mal-estar generalizado em que se vive, não podem ser enfrentadas apenas, nem unicamente, pelo Estado (Carmo, 2011; 2014). Para Carmo, a resolução destes dilemas e dos problemas sociais emergentes exige “uma inteligência coletiva formada a partir de cidadãos esclarecidos e participativos, assim como de políticas solidárias que partam da constatação da interdependência universal, para promover o bem comum.” Para este autor, a coesão social tem de ser fundamentada na cidadania (Carmo, 2014:35-36). Esta perspetiva é igualmente defendida pelo Conselho da Europa (2004; 2010). Nas palavras de Guerra, a coesão social como responsabilidade partilhada implica “um maior envolvimento das empresas, da sociedade civil e dos cidadãos, numa lógica de responsabilidade coletiva” (Guerra, 2009:122).

Para o Conselho da Europa, a noção de responsabilidade partilhada “não significa uma abdicação das responsabilidades essenciais do Estado, mas uma reorganização que leve a considerar, à luz dos desafios do nosso século, modos de ação diversos e o envolvimento de novos parceiros.” Segundo este organismo: “para certos governos, a melhor forma de facilitar o acesso aos direitos sociais é trabalhar em parceria com a sociedade civil a fim de atingir os objetivos comuns da coesão social. Em muitos países desenha-se uma tendência para aproximar os serviços sociais dos utentes, atribuindo a respetiva responsabilidade aos poderes locais e regionais” (CE, 2004:8-9). E o mesmo reforça que “a abordagem baseada nos direitos implica um compromisso particular em tornar realidade os direitos e necessidades dos indivíduos e grupos em risco de se tornarem vulneráveis” (CE, 2004:7).

Importa ter em consideração que este processo de responsabilidade social partilhada, não pode reduzir-se, segundo Carmo, a uma “simples desconcentração de

responsabilidades das decisões centrais para os periféricos (autárquicos ou do terceiro setor), sem o acompanhamento de uma deslocalização de poderes e de recursos, sob risco de produzir efeitos perversos”. O mesmo autor considera que é necessário que seja feito um investimento na educação para a cidadania, na formação dos agentes da sociedade civil (dirigentes, técnicos, líderes cívicos), numa cultura de cidadania ativa e trabalho em parceria, responsabilidade social das empresas, conciliando o económico com o ambiental e social, e um empoderamento das comunidades e das redes locais” (Carmo, 2011: 235).

Em síntese, a coesão social não depende apenas de fatores de crescimento económico, depende também de uma cultura de responsabilidade partilhada, de uma cidadania solidária e ativa, da educação e de uma ética pessoal e social (UNESCO, 1996). Na sociedade de consumo individualista, isto constitui um enorme desafio, “dado que as virtudes sociais da cooperação, da confiança e da solidariedade, fundamentais à coesão social, são facilmente negligenciadas” (CE, 2004:13; Carmo, 2011).

1.2. Cidadania, definição e evolução do conceito

Se a coesão social implica um sentido de pertença e de compromisso para com as metas sociais comuns, envolvendo os diferentes setores da sociedade, numa lógica de coresponsabilidade pelo futuro coletivo, então que dimensões deve assumir esta cidadania enquanto coprodutora de coesão social?

A cidadania é um conceito polissémico que possui um carácter evolutivo e dinâmico (Correia, 2007: 33). A sua análise não pode ser feita “fora de um contexto de *continuum* político, social e cultural em que se desenrola” (Correia, 2007:33-34; Nogueira, 2015:10) e é nesse sentido que o conceito é geralmente abordado sob três grandes etapas: a cidadania clássica, a cidadania moderna e a cidadania pós-moderna. Cada uma destas etapas expressa uma tentativa de superação das limitações das anteriores, reflete o tipo de participação dos indivíduos numa determinada comunidade/sociedade, o tipo de governo instituído e a sua relação com a sociedade

civil, assim como as formas específicas de relacionamento social dos indivíduos que compõem essa sociedade, variando no tempo e no espaço (Correia, 2007: 34-34). Apesar das diferentes concepções sobre este tema complexo, Audigier (2000), comparando as definições de dicionários de diferentes países, concluiu que “existem pontos comuns a considerar na definição de cidadania, nomeadamente, o sentido de pertença a uma comunidade ou grupo e a existência de um conjunto de direitos e deveres que regem a conduta humana” (Audigier, 2000 citado por Nogueira, 2015:10). É na concepção pós-moderna de cidadania que encontramos as propostas que nos parecem mais coerentes com a perspectiva de coesão social anteriormente apresentada e o nosso objeto de estudo. Sem fazer uma contextualização histórica exaustiva sobre a evolução do conceito, procuraremos realçar sucintamente os elementos diferenciadores destas três concepções, dedicando uma maior atenção às dimensões mais relevantes da concepção pós-moderna.

A palavra cidadania vem do latim *civitas*, que significa cidade. Teve origem na Grécia antiga referindo-se ao “estatuto dos que participavam na gestão da sociedade politicamente organizada” (Carmo, 2014:31). Nessa altura, esta estava circunscrita às cidades-Estado e a definição de direitos e deveres do indivíduo para com a comunidade (estatuto) era feito por consenso local e atribuído a um número restrito de pessoas, excluindo as mulheres, os estrangeiros e os escravos (Carmo, 2014). A noção de cidadania evoluiu e foi adquirindo o seu significado moderno com a Revolução Francesa, a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789 (Chagnollaud, 1999). Nessa altura, o Estado Absoluto deu lugar ao Estado Liberal e entra-se numa nova era da cidadania (Nogueira, 2015). Os contornos da cidadania moderna vão expandir-se ao longo do século XX ao ritmo do alargamento dos direitos políticos e cívicos e da inserção, nos processos de decisão política, de um número cada vez maior de membros da sociedade civil (Chagnollaud, 1999). Esta evolução tem por quadro o Estado-nação, sendo que cidadania e nacionalidade estão, assim, estreitamente ligadas (Chagnollaud, 1999). Para T.H. Marshall (1893-1981), considerado o “pai da cidadania moderna” (Correia, 2007: 41), a cidadania possui três vertentes: a) cívica - diz respeito aos direitos civis relativos às liberdades individuais como a liberdade de expressão, de pensamento, de propriedade e de justiça; b) política - inclui o direito de participar no exercício do poder político, como membro de um corpo investido de autoridade política ou como eleitor dos membros desse corpo; c) social - diz respeito aos direitos sociais, desde o bem-estar económico, a segurança e até

o direito de partilhar a herança social e viver como ser humano de acordo com os padrões em vigor na sociedade (Marshall, 1992 citado por Martins, 2010: 68). Na cidadania moderna, o Estado passa a assumir mais responsabilidades e funções de regulação e orientação na defesa e concretização desses direitos (Estado-Providência), emergindo “a consciência de que o bem-estar constituía um fim do Estado” (Carmo, 2011:127).

A crítica feita à cidadania moderna faz notar que apesar da consolidação das liberdades e dos direitos, “as responsabilidades e as obrigações dos cidadãos para com o bem-comum foram-se tornando mais pálidas” (Lipovetsky, 2007 citado por Nogueira, 2015: 11). Enquanto que na cidadania clássica as obrigações assumem grande relevo em todos os aspetos da vida do indivíduo e a comunidade sobrepunha-se ao indivíduo (Correia, 2007: 44), na cidadania moderna liberal, que assenta em sociedades amplas que constituem os Estados-modernos, os interesses e direitos do indivíduo prevaleciam em detrimento dos deveres e obrigações, limitando-se ao exercício do direito de voto (Correia, 2007: 44). Com o desenvolvimento dos direitos sociais, a construção da União Europeia, a globalização, as questões ambientais, o aumento de organizações não governamentais com atividade transnacional e a necessidade de inserção social e política de estrangeiros há muito residentes em territórios nacionais, o conceito de cidadania complexificou-se, evidenciando as limitações da cidadania liberal moderna (Chagnollaud, 1999; Carmo, 2014: 32; Correia, 2007).

1.2.1. A Cidadania pós-moderna

A Cidadania pós-moderna procura ultrapassar essas limitações sem deixar de ter a conceção moderna como alicerce, nomeadamente, as três vertentes propostas por Marshall (cívica, política e social). Contudo, procura assumir um carácter multicultural, volta a reconhecer a importância da comunidade⁴, procura desvincular a cidadania da nacionalidade e introduzir uma nova lógica de

⁴ O termo “comunidade” aqui utilizado compreende o sentido dado por Ander-Egg, definindo-a como “agregado social com um conjunto de interesses vitais comuns, com uma elevada densidade social, traduzida numa forte consciência de pertença” (Ander-Egg, 1980 citado por Carmo, 2015:72).

participação de forma a conceber a cidadania como um estatuto que não acentue as clivagens, mas que reforce a cooperação e a vida em comum num mundo globalizado (Correia, 2007:51-52). Na sua vertente mais cosmopolita, considera que “não existem não-cidadãos ou estranhos, todos são membros do espaço global que constitui o planeta terra. A identidade moral é adquirida pela pertença à raça humana e não a um Estado. Os cosmopolitas acentuam as obrigações e responsabilidades dos indivíduos, não só para com os seus compatriotas, mas também para com todos os cidadãos do mundo” (Correia, 2007:51). Para o enquadramento deste trabalho, importamos apenas destacar as ideias-chave da cidadania pós-moderna.

Segundo os pressupostos de Faulks (2000)⁵, a separação da cidadania do Estado e o conceito de cidadania múltipla procuram não reduzir a cidadania à nacionalidade, etnia, identidade cultural e ao Estado. Estes pressupostos reconhecem os desafios atuais da globalização, cujo impacto nas populações e comunidades vai muito além das fronteiras dos Estados, e assumem que na sociedade coexistem diferentes grupos com diversas identidades. Para Faulks, uma cidadania que não reconheça esta diversidade, não só acentua diferenças como conduz a frações, ameaçando a coesão social de uma sociedade (Correia, 2007:54,61). Outro aspeto importante nas propostas da cidadania pós-moderna de Faulks é o “desenvolvimento dos direitos sociais enquanto dever da comunidade” (Correia, 2007:58-59), assim como o conceito de “cidadania íntima” que propõe uma “ética de cuidados”, procurando não limitar os direitos e responsabilidades à esfera pública, mas estendê-los à esfera privada, a todas as relações humanas, entrando no domínio das relações interpessoais (Correia, 2007:60). Por último, e mais relevante para o nosso estudo, é o pressuposto do equilíbrio entre direitos e responsabilidades, atribuindo à cidadania um estatuto ativo, reconhecendo a natureza social e interdependente dos seres humanos e lembrando que “colocamos em risco os nossos próprios direitos e a base social, ao negarmos direitos àqueles que são culturalmente diferentes de nós” (Faulks, 2000:80 citado por Correia, 2007:57). Na perspetiva pós-moderna, as responsabilidades dos cidadãos não se limitam aos deveres impostos pela lei, cujo incumprimento resulta em sanções, mas também envolvem obrigações que são voluntárias e que expressam solidariedade para com os outros. (Faulks, 2000:82 citado por

⁵ Para o estudo mais aprofundado sobre as correntes pós-modernas na cidadania e as propostas de Keith Faulks, recomendamos a obra do referido autor: “Citizenship” (2000) Ed. Routledge.

Correia, 2007:57). O desenvolvimento da cidadania pós-moderna requer, segundo Correia, uma sociedade civil ativa e empenhada, o desenvolvimento de uma cultura cívica e de práticas que promovam o capital social⁶ (Correia, 2007). O reconhecimento da interdependência e da existência do outro na sua diversidade, assim como o aprofundamento da noção de responsabilidade mútua, volta a colocar a solidariedade como um valor central e desejável, considerado por Carmo como “socialmente aglutinador e legitimador da ação coletiva” (Carmo, 2014:34; Carmo, 2011:144).

1.3. Cidadania e Solidariedade

A solidariedade é, segundo Mozzicafreddo, um valor com antigas raízes clássicas, presente nas principais religiões do mundo. Nas sociedades tradicionais europeias era fundamentada como um dos valores cristãos. “Com o processo de industrialização recentrou o conceito de solidariedade nas classes sociais, particularmente na explicação dos movimentos operários. No século XX este valor norteia a constituição do Estado-Providência, como instituição de solidariedade regulada pelo Estado” (Mozzicafreddo citado por Costa Soares, 2012:19).

O reconhecimento atual da necessidade de uma cidadania solidária não é indissociável da constatação de que vivemos num mundo que é “desigual, instável e insustentável” (Clinton, 2008:18), com o modelo de proteção tradicional do Estado-Providência em crise⁷ e um Mercado cujo funcionamento tem acentuado progressivamente as desigualdades sociais e económicas. Nas sociedades de maior dimensão e mais urbanas, “habitamos tempos e lugares desirmanados, desprovidos de identidade, humanamente artificiais” (Baptista, 2007:137) onde os laços naturais

⁶ Capital Social pode ser definido como um conjunto de elementos constituintes de uma sociedade, comunidade ou organização que aumentam a sua eficácia, por facilitarem a ação conjunta dos indivíduos na realização de objetivos comuns. Estes podem ser normas, redes sociais, confiança generalizada, reciprocidade e valores como a tolerância e a solidariedade” (Correia, 2007:66). O capital social destaca a importância do relacionamento social, do envolvimento cívico e da cooperação na eficácia da sociedade.

⁷ Segundo Soulet, a crise do Estado Providência, iniciada nos anos 70, traduz-se numa crise de financiamento, com cortes nos orçamentos sociais e prestações sociais; numa crise de eficácia em que se constata que o aumento dos investimentos públicos não reduz nem previne as desigualdades e os processos de exclusão; e numa crise ideológica, em que se questiona os limites da solidariedade pública e se compete ao Estado deter o “monopólio da solidariedade» (Soulet, 1996:111).

de cooperação, solidariedade⁸ e proximidade tendem a desaparecer. Convive-se, lado a lado e numa indiferença coletiva, com a pobreza, a exclusão e a solidão dos outros e dos mais velhos. Característica das sociedades contemporâneas, esta indiferença reflete o crescente desinvestimento afetivo na relação com o outro (Lipovetsky, 1989). Como denuncia Marc Augé na sua obra “Não-Lugares”, “os estilos de vida contemporânea convidam mais à interação com as máquinas e menos à interação entre pessoas” (Augé, 1994 citado por Baptista, 2007:137).

Esta realidade, tendo como preocupação a construção de uma sociedade mais coesa e inclusiva, remete-nos, segundo Baptista, para a necessidade de colocar no coração da cidadania, uma solidariedade criadora de tempos e espaços relacionais, de sociabilidade e diálogo, e de introduzir - na consciência de cada cidadão - a noção de responsabilidade para com a existência do outro, ou seja, para com a alteridade humana⁹ (Baptista, 2007; 2008a). É neste contexto, e em concordância com os objetivos deste trabalho, que nos faz sentido abordar a solidariedade na sua dimensão fraterna e intersubjetiva, construtora de laços e responsabilidade recíproca, promotora de práticas de abertura, acolhimento e convívio com o outro, fora do círculo familiar e das amizades habituais, indo além do seu caráter caritativo e assistencialista, bem como das interpretações da lógica bipolarizada das ideologias tradicionais.

Começando por revisitar um dos seus pilares axiológicos, o valor “fraternidade”, Carmo considera que dos três ideais que constituem o tripé doutrinário da Revolução Francesa – Liberdade, Igualdade e Fraternidade - o conceito de fraternidade foi o mais subestimado (Carmo, 2011; 2014). Apesar do Artigo 1º da Declaração Universal dos Direitos do Homem (AGNU, 1948) afirmar que "todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos; dotados de razão e de consciência, devem agir uns para com os outros em espírito de

⁸ A solidariedade é entendida aqui como laço ou ligação mútua, uma atitude de abertura e positiva face ao outro, uma responsabilidade recíproca que decorre da constatação da interdependência da espécie humana (Carmo, 2014:72-75).

⁹ Alteridade humana significa a qualidade ou estado do que é “Outro” (Dicionário de Língua Portuguesa, 2013). Paulo Freire, seguindo a tradição de outros pensadores da intersubjetividade (Mounier, Buber e Marcel), defende que o “Eu” existe a partir do “Outro” e é na relação, no diálogo, no reconhecimento da existência do “Outro” que o “Eu” se constitui e desenvolve. Ao negar a dignidade do “Outro”, o próprio nega a sua própria dignidade. Assim, só é possível construir uma sociedade humanizada reconhecendo e aceitando a alteridade do Outro, na sua unicidade, dignidade e diferença (Streck, D. et al., 2008:34-35).

fraternidade”, este valor não assumiu o valor político dos outros dois ¹⁰. Foi sendo progressivamente remetido para a esfera privada e associado à prática da caridade e filantropia (Carmo, 2014). É só no final do século XX que a fraternidade “renasce na agenda política com a denominação de solidariedade” (Carmo, 1995, citado por Correia, 2007:118). Mas o termo solidariedade não é sinónimo de fraternidade. O L'Osservatore Romano faz a distinção quando considera que a solidariedade procura corrigir as desigualdades e as injustiças sem as colocar em causa. A fraternidade, por outro lado, assenta numa ideia de igualdade não só de direito, mas sobretudo de facto, em nome da dignidade de cada ser humano:

“Numa sociedade fraterna cada um cuida do outro, de cada próximo. Implica um contato imediato com as pessoas, reconhece que cada um é, ao mesmo tempo, diferente e igual. Diferente porque cada um é único. Igual porque em cada um há a chamada a ser irmão em humanidade; somos irmãos enquanto pertencemos à mesma família humana” (L'Osservatore Romano, 2010).

Para Edgar Morin a Liberdade e a Igualdade não se realizam sem a Fraternidade:

“a liberdade pode ser instituída e a igualdade pode ser imposta. Ao contrário, a fraternidade não se estabelece com uma lei, nem se impõe pelo Estado! Vem de uma experiência pessoal de solidariedade e de responsabilidade. Sozinha, a liberdade mata a igualdade e a igualdade imposta, como único princípio, destrói a liberdade. Só a fraternidade permite que se mantenha a liberdade, continuando, ao mesmo tempo, a luta para suprimir as desigualdades.” (Edgar Morin, s/d, citado por L'Osservatore Romano, 2010)

Portanto, a qualidade fraterna da solidariedade acentua a dimensão ética da dignidade de todos os seres humanos, considerados iguais porque pertencentes à mesma família humana. Esta propriedade de reconhecimento da existência e da dignidade do outro, em relação ao qual se tem um compromisso de respeito, um cuidado e dever, não é um valor exclusivo do pensamento

¹⁰ Tanto as sociedades liberais, desenvolvidas sob a bandeira da liberdade, como os Estados Socialistas - que centralizaram os seus governos na defesa da igualdade - deram pouca atenção às questões da Fraternidade. “A ideia de fraternidade foi sendo distanciada dos princípios fundamentais da democracia, da filosofia política ou mesmo da ciência política.” Quase nenhuma importância tem sido dada aos estudos sobre a Fraternidade” (Barros, 2008:2).

cristão. Está presente na maioria das grandes tradições religiosas, remetendo-nos para o princípio ético universal da reciprocidade e da compaixão (Armstrong, 2011), também conhecido como a "regra de ouro" (golden rule). A "regra de ouro" possui duas formulações, uma negativa que diz "não faças aos outros o que não quererias que te fizessem a ti", e outra positiva: "trata os outros como quererias ser tratado" (Armstrong, 2011). Neste sentido, e com estas propriedades, a solidariedade é uma referência ética que pode facilitar a convergência de princípios universais e garantir uma linha consensual na organização política, social e económica das sociedades ao serviço do bem comum. Para Borges, o princípio ético de reciprocidade assente na empatia, na capacidade de nos colocarmos no lugar do outro pode ser considerado como "um dado cultural universal, o fundamento de uma verdadeira "lei natural" (Borges, 2013). Contudo, faz notar que essa ética só começa verdadeiramente, "quando se vai para lá da simpatia e se alarga o círculo do humano ao que me não é próximo nem simpático" (Borges, 2013).

O ser humano não se realiza sozinho, desenvolve-se na relação com os outros e em comunidade. A responsabilidade perante a alteridade humana enquanto condição de uma cidadania solidária, exige, na perspetiva de Silva Brandão, ir ao encontro do outro, no pressuposto de criar laços de proximidade e espaços de hospitalidade¹¹, o que implica "a capacidade de dar e dar-se aos outros em gratuidade (serviço)" (Silva Brandão, 2007:106). Para Baptista, esses espaços de hospitalidade são "lugares de urbanidade, de cortesia cívica, de responsabilidade e de bondade. São lugares nossos que convidam à entrada do outro numa oferta de acolhimento, refúgio, alimento, ajuda ou conforto" (Baptista, 2008b:5-6). Para que sejam de hospitalidade devem ser "abertos ao outro, seja este o amigo, o vizinho, o colega de trabalho, o estrangeiro ou qualquer outro (Baptista, 2002).

Podemos encontrar e criar - no espaço da sociedade civil, das associações, do voluntariado, das ONGs, da economia solidária - esses lugares de sociabilidade, de responsabilidade e atenção para com o "Outro", onde se estabelecem relações solidárias que nos permitem atuar como agentes de

¹¹ Ancestralmente associada às práticas de receção e de acolhimento vividas entre pessoas, famílias, grupos, instituições, comunidades, cidades e nações, a hospitalidade refere-se a um modo de interação humana marcado pelo espírito de entreaajuda, de dádiva e de urbanidade, devendo, como tal, constituir um dos vetores fundamentais da cidadania do século XXI. (Baptista, 2015:5).

mudança e de desenvolvimento humano. Conforme Putman, “é na participação voluntária em associações cívicas que instilam hábitos de cooperação, solidariedade e espírito público, que também se gera confiança e capital social” (Putman, 1993 citado por Rennó, 2001:35), pilares importantes para a coesão de uma sociedade.

1.4. O Voluntariado como instrumento de uma cidadania solidária

Lembrando que “a cidadania também se constrói na relação recíproca e solidária com os outros” (Santos Costa, 2011:81) e que contempla direitos e responsabilidades, o voluntariado proporciona oportunidades de envolvimento direto dos cidadãos, assumindo-se como “um instrumento de intervenção na comunidade, contrapondo à atual cultura de alheamento e individualismo que, na maioria das vezes, promove a passividade das pessoas e dos grupos” (Santos, 2008:5).

São várias as organizações governamentais representativas, às mais diversas escalas - da ONU à União Europeia - que reconhecem o papel essencial do voluntariado no "reforço da coesão social e económica, gerando capital social, promovendo a cidadania ativa, a solidariedade e uma forma de cultura que põe as pessoas em primeiro lugar." ¹² (FEA, 2013:9). As Nações Unidas reconhecem os benefícios sociais do voluntariado, nomeadamente, no reforço dos laços sociais, no sentido de responsabilidade cívica e de pertença, “no aumento da tolerância face à diversidade e à diferença e num melhor entendimento das diferentes forças existentes na sociedade, podendo ajudar a melhorar o sentido de responsabilidade e de governança” (Rocha, 2006: 9-10 citado por Costa Soares, 2012:20-21).

Na sua dimensão relacional, o voluntariado pode assumir uma expressão de dádiva¹³ entendida

¹² A escolha do ano de 2001 como o Ano Internacional do Voluntariado, a proclamação do ano de 2011 como o “Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa”, assim como a atribuição a Lisboa do estatuto de “Capital Europeia do Voluntariado”, em 2015, refletem a crescente importância dada ao voluntariado.

¹³ Na perspectiva de Mauss (1950), a dádiva é entendida como uma interação assente na obrigação dicotómica do “Dar, Receber e Retribuir”. Ou seja, tida como uma prática simbólica e minimamente materialista, a dádiva promove uma nova forma de estar nas relações interpessoais, convocando um sentimento de obrigação social coletiva em detrimento dos interesses individuais e da materialidade das trocas sociais. (Fernandes, 2011: vii)

como uma ação “realizada sem expectativa, garantia ou certeza de retorno, tendo em vista apenas a criação, manutenção ou regeneração do vínculo social” (Veloso e Gonçalves, 2015:27-31). Segundo Fernandes, “o voluntário doa o seu tempo, mas sobretudo, a sua pessoa na própria complexidade de aptidões, sentimentos e conhecimentos, a um serviço organizado, a uma causa, a um partido político ou a um ideal” (Fernandes, 2011:1). Nas suas propostas para uma cidadania mais solidária, Baptista defende que é a dádiva o que verdadeiramente define a relação interpessoal enquanto experiência de hospitalidade: “quando nos dispomos a receber alguém, fazemo-lo com o máximo de cortesia, sem desrespeitar a sua condição de outro” (Baptista, 2002). O voluntariado quando baseado nesta atitude de hospitalidade e reconhecimento do outro, é um instrumento de cidadania solidária. Facilita a criação de laços de proximidade, satisfaz necessidades de pertença, de reconhecimento, de suporte emocional, considerados elementos vitais para o bem-estar do ser humano (Santos Costa, 2011).

1.4.1. O conceito de voluntariado

A origem da palavra voluntário advém do latim *voluntarius*, que, por sua vez, deriva da palavra *voluntas* ou *voluntatis*, cujo significado é a capacidade de escolha ou de decisão. Compreende “um ato livre, gratuito e desinteressado oferecido às pessoas, às organizações, à comunidade ou à sociedade” (Paré e Wavroch, 2002:11 citado por FEA, 2013:17). O voluntariado não possui uma definição única e consensual. É um conceito multidimensional e são várias as suas definições e práticas, consoante o ordenamento jurídico e normativo do país e as perspetivas das diversas instituições e organismos internacionais que investigam e trabalham no terreno (FEA, 2013:29). Para as Nações Unidas, o “voluntário é o jovem, adulto ou idoso que, devido ao seu interesse pessoal e ao seu espírito cívico, dedica parte do seu tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividade, organizadas ou não, de bem-estar social ou outros campos.” (UN Volunteers 2007 citado por Santos, 2008:7). A União Europeia considera atividades de voluntariado: “todos os tipos de atividade voluntária, formais, não formais ou informais, realizadas por vontade própria do interessado, por sua livre escolha e motivação e sem fins lucrativos; estas beneficiam o voluntário a nível individual, as comunidades e a sociedade como um todo; constituem igualmente um veículo para os indivíduos e a sociedade examinarem as necessidades e

preocupações a nível humano, social, intergeracional ou ambiental, e são muitas vezes levadas a cabo em apoio de uma organização sem fins lucrativos ou de uma iniciativa da comunidade. As atividades de voluntariado não substituem as oportunidades de emprego profissional pago, mas acrescentam valor à sociedade” (FEA, 2013:31).

Em Portugal, as bases do enquadramento jurídico do voluntariado estão previstas na Lei nº 71/98 de 3 de Novembro de 1998. De acordo com o Artigo 2, “o voluntariado é o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas; e não são abrangidas pela presente lei as atuações que, embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança.” Ou seja, o voluntariado distingue-se dos gestos solidários pontuais e das doações avulsas. Para que sejam consideradas atividades de voluntariado é necessário que assumam um carácter regular e formal, sendo imperativo que as mesmas se desenvolvam no âmbito de uma instituição pública ou privada (Costa Soares, 2012:6).

Apesar das diferenças no entendimento do conceito de voluntariado, subsistem algumas linhas comuns que espelham os mesmos princípios: o princípio da comunidade e do bem comum; da cooperação; da complementaridade; da gratuidade e o princípio da formalização. Deste modo, “entende-se como voluntariado uma atividade realizada em benefício da comunidade e do outro (excluindo os membros do núcleo familiar), enquadrada numa organização e em articulação direta com a comunidade. Esta atividade é caracterizada ainda, pela articulação entre as motivações individuais e o benefício coletivo, sendo realizada de forma não remunerada” (FEA, 2013:32). Além disso, o voluntariado “jamais representa a substituição de serviços profissionais remunerados nem deve assentar em atitudes e ações que favoreçam o surgimento de relações de dependência entre o corpo de voluntariado e a comunidade, nem em programas sociais não fundamentados nas reais necessidades da comunidade e no respeito à sua cultura.”(Landim e Scalon, 2000 citado por Santos, 2008:7).

1.4.2. A evolução do voluntariado

"O voluntariado é tão antigo como a humanidade" (Costa Soares, 2012:4). Na origem de uma grande parte das ações de voluntariado organizado, estão fatores religiosos, culturais, políticos e económicos (Costa Soares, 2012:4-5). Abordaremos, sucintamente, os aspetos fundamentais da sua evolução, apenas com o intuito de facilitar a compreensão do papel relevante que o voluntariado assume nas sociedades atuais como expressão de uma cidadania ativa e solidária.

Durante anos a atuação do voluntariado foi entendida como um modo de colmatar as insuficiências dos apoios familiares e institucionais. Tinha, essencialmente, um cariz caritativo e era exercido de forma esporádica, isolada e ditado por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança. Com a Revolução Industrial, a grande maioria das organizações de voluntariado surgem como resposta aos diversos problemas sociais dessa época, os mesmos problemas que iriam conduzir, no século XX, ao surgimento do Estado-Providência (Costa Soares, 2012:4). Paradoxalmente, o carácter gratuito da ação voluntária confronta-se, segundo Amaro, com a "prevalência da lógica mercantil das relações de trabalho e a profissionalização das relações sociais vindas da era industrial, levando progressivamente a uma desvalorização da prática" (Amaro, 2002:16-17 citado por Costa Soares, 2012:8). Segundo Martín, "numa sociedade que privilegia a moral do trabalho, desempenhar uma atividade não remunerada e que não confira reconhecimento social é impedimento forte para a sua prática e caracteriza negativamente a atividade" (Martín 2005:43 citado por Costa Soares, 2012:8).

Esta falta de reconhecimento social e político mantém-se com a constituição do Estado Providência. Segundo Amaro (2002), o voluntariado tem sido historicamente remetido para a sociedade civil e, desse modo, tende a ser identificado como oposição ou complemento do Estado: "Perante a ação do Estado-Providência, o voluntariado começou a ser redefinido como desajustado, profundamente insuficiente para dar conta da escala das novas necessidades sociais. A um certo descrédito face à eficácia da sua intervenção juntou-se a animosidade, ou pelo menos a desconfiança, de uma ordem e um Estado social secularizados, sendo visto como vestígio de uma ordem paternalista, assistencialista, cuja atuação caritativa era quase sempre motivada pela religião" (Amaro, 2002:18 citado por Costa Soares, 2012:8-9). Deste modo, o voluntariado é,

uma vez mais, remetido para uma categoria subalterna face à regulação/produção do mercado social de ajuda estatal, sendo remetido para as competências familiares, de vizinhança e comunitárias” (Amaro, 2002:18-19 citado por Costa Soares, 2012:8-9)

A partir de 1970, o voluntariado volta a ganhar relevância devido: às transformações no Estado-Providência, onde passaram a coexistir atores públicos e privados, com e sem fins lucrativos, na prestação de serviços sociais, educativos, culturais e outros; à mudança na estrutura demográfica da população; à crescente heterogeneidade das necessidades das pessoas; ao crescimento do nível de rendimento per capita e à promoção do princípio da subsidiariedade (FEA, 2013:12). “Esta relevância vai crescendo na década de 90 com as novas exigências na produção e implementação de políticas sociais diante de uma maior complexidade dos problemas sociais e mudanças na relação dos cidadãos com os sistemas de bem-estar, sob uma perspectiva de direitos e deveres de coresponsabilização” (FEA, 2013:12-13).

Segundo a FEA (2013), “o impacto da globalização, o papel das novas tecnologias na criação de uma sociedade em rede, o agravamento da pobreza e da exclusão social¹⁴, assim como o aprofundamento das desigualdades entre os países do Norte e do Sul e a emergência de novos riscos sociais, de saúde e ambientais, são desafios que se refletem nas tendências, discursos e práticas do voluntariado” (FEA, 2013:12-13).

Atualmente, o voluntariado tem vindo a definir um campo próprio de atuação, situando-se numa linha de complementaridade do trabalho profissional e de intervenção do Estado. Passou a ser visto como uma expressão do dinamismo da sociedade civil, constituindo-se como espaço por excelência do exercício de uma cidadania ativa, participada e solidária (FEA; 2013: 12-13).

¹⁴ A pobreza implica uma situação de privação por falta de recursos da qual resultam más condições de vida, o termo exclusão social é utilizado para designar um processo que envolve sucessivas ruturas com os vários sistemas de suporte sociais básicos: familiar, económico, social, institucional, territorial (Bento e Barreto, 2002). Estes conceitos terão maior desenvolvimento no capítulo seguinte.

1.4.3. Breves considerações sobre o voluntariado em Portugal

Portugal caracteriza-se por ter uma das taxas de voluntariado mais baixas da Europa. De acordo com o *European Value Survey*, em 2008 a taxa de voluntariado em Portugal situava-se nos 14% (Amaro et al., 2012). Delicado (2003) explica este défice destacando os seguintes fatores:

“uma democracia muito tardia, após um longo regime autoritário, onde a participação associativa fora do controlo direto do Estado não era permitida; a persistência de uma cultura cívica muito incipiente; fraca mobilização exercida pelos media; o impacto da socialização primária sobre as práticas associativas; e as próprias características do terceiro setor, que apesar de assegurar uma parte substancial das funções de proteção social, está fortemente dependente do Estado, pelo que sobrevive principalmente do trabalho assalariado, dispensando o recrutamento de voluntários, desencorajando assim, a participação voluntária” (Delicado, 2003:236-238 citada por Costa Soares, 2012:10).

São igualmente apontados como fatores que contribuem para a escassez de voluntários: as baixas habilitações literárias da população portuguesa e “diminuta proporção das classes média e média-alta, que condiciona a participação num voluntariado pós-industrial, de base organizacional, qualificado e laico” (Amaro, 2002 citado por Amaro et al., 2012); e o fraco investimento das organizações promotoras de voluntariado na divulgação da sua atividade (Martín, 2005:39 citado por Costa Soares, 2012:10).

De acordo com o “Diagnóstico das ONG em Portugal” realizado pela Universidade Católica Portuguesa (2015), o papel e importância atribuídos ao voluntariado variam de organização para organização:

“As organizações cujo trabalho no terreno assenta no voluntariado, referem quase sempre, a importância fundamental da formação e do acompanhamento dos voluntários, mas também a importância da promoção da sua autonomia, envolvimento e responsabilização. As organizações que recorrem menos ao trabalho voluntário relatam, com frequência, a existência de más experiências a este nível e dificuldade em captar voluntários regulares com perfil adequado, ao nível da maturidade, empenho e resiliência (Franco et al., 2015:23-24).

Segundo o mesmo estudo, estas organizações parecem indiciar “um desconhecimento da distinção entre voluntários pontuais e regulares e uma incapacidade de reconhecer o valor destes últimos se todos os processos forem bem geridos, desde a atração à gestão da sua presença na organização.” E conclui que em termos de gestão do voluntariado, muitas ONG não têm essa área estruturada, quer do ponto de vista da captação, recrutamento, acolhimento e formação, quer do ponto de vista do seguimento, avaliação e reconhecimento (Franco et al., 2015:23-24).

1.4.4. Os protagonistas no voluntariado

Normalmente o voluntariado é uma atividade que se produz no seio de entidades não lucrativas. Uma das mais importantes origens do voluntariado reside na sociedade civil, no que atualmente se designa de Terceiro Setor, genericamente descrito como “o campo de organizações e relações sociais entre o Estado e o Mercado” (Ferreira, 2000). Os voluntários exercem a sua atividade através de associações, grupos, redes, bancos de voluntariado e outras instituições que podem ser públicas como privadas. Em Portugal, e de acordo com os dados do “Estudo de Caracterização do Voluntariado Social em Portugal” (Delicado, 2002), os voluntários estão presentes nos meios hospitalares, nas ONG para o desenvolvimento, em centros paroquiais, em organizações religiosas, associações de solidariedade social, misericórdias, cooperativas e fundações de solidariedade social.

A Igreja é um dos atores mais interventivos. Esta atividade é reconhecida pela Doutrina Social da Igreja, que lhe atribui “particular importância, nomeadamente em termos do princípio da subsidiariedade, entendendo que não deve ser o Estado, mas a sociedade civil a ostentar o primado da intervenção social” (FEA, 2013:49-50). A mesma Doutrina defende que é através do voluntariado que a sociedade civil se assume como “lugar onde é sempre possível a recomposição de uma ética pública centrada na solidariedade, na colaboração concreta e no diálogo fraterno” (FEA, 2013:49-50). Comparando com as outras organizações não religiosas, a participação voluntária nestas está mais assente em valores como o altruísmo, a igualdade e a solidariedade, enquanto que nas organizações religiosas esta “baseia-se, fundamentalmente, em valores de comunidade religiosa” (Bekkers e Schuyt, 2008 citados por FEA, 2013:49).

O papel do Estado no voluntariado é igualmente decisivo. Este atua de duas formas distintas: 1) através da regulação e capacitação criando condições e infraestruturas de apoio e determinando o âmbito legal de atuação; 2) como promotor de oportunidades de voluntariado (FEA, 2013:47). Contrariando a teoria de que a baixa intensidade de voluntariado resulta do alto nível de envolvimento do Estado¹⁵ na provisão de serviços sociais, são vários os estudos que argumentam o contrário. De acordo com as investigações realizadas por Salamon e Skolowsky (2001) e por Sivesind e Selle (2009), “a vitalidade e a força do voluntariado estão correlacionadas com o tamanho dos investimentos sociais do Estado.” Nesse sentido, “elevados investimentos em *welfare* estão associados a altos níveis de voluntariado, como é o caso dos países escandinavos, não corroborando, assim, a teoria que afirma que a expansão do Estado-Providência em áreas de responsabilidade das comunidades, empurra para fora os voluntários” (Salamon e Skolowsky, 2001; Sivesind e Selle, 2009 citados por FEA, 2013:48).

Outro protagonista que tem vindo a assumir-se mais recentemente, é o voluntariado empresarial. Geralmente inscrito no programa de responsabilidade social da empresa, consiste num "conjunto de ações realizadas por empresas para incentivar e apoiar o envolvimento dos seus funcionários em atividades nas comunidades” (Santos, 2008:7). O voluntariado empresarial traduz “o desejo das empresas colaborarem ativamente a favor de causas sociais num exercício de participação ativa e de coresponsabilidade cidadã, em prol de interesses comuns no contexto social. A colaboração pode ser feita através da cedência e partilha do seu ativo mais importante: o elemento humano e o seu capital social” (Santos, 2008:15).

No que diz respeito ao perfil sociodemográfico do indivíduo voluntário em Portugal, em termos de género, há uma ligeira sobre-representação das mulheres no voluntariado realizado nas IPSS e uma acentuada predominância dos homens (perto de 90%) nas Associações de Bombeiros (Delicado, 2002:134). Nas ONG de Desenvolvimento, a percentagem de voluntários do género feminino apresentava-se superior, contrariamente ao que se verifica no associativismo juvenil,

¹⁵ “O estatismo não está, necessariamente, associado a elevados níveis de investimentos em *welfare*, mas sim a um aparelho de Estado altamente centralizado, com uma elite burocrática bem desenvolvida, que exerce uma supervisão administrativa sobre a sociedade. Os países da Europa do Sul possuem este tipo de Estado ao mesmo tempo que têm um baixo corporativismo, patente na dificuldade de organização e mobilização da sociedade” (FEA, 2013:48-49).

onde a taxa feminina era pouco superior a 40% (Amaro et al., 2012:19). Na distribuição etária, verifica-se que mais de metade dos voluntários das IPSS estão acima dos 46 anos, enquanto que mais de 80% dos bombeiros voluntários estão abaixo dos 46 anos, um reflexo da exigência sobre a condição física que é esperada para realizar as respetivas tarefas. O escalão etário que se destaca significativamente, em termos de número de voluntários (as) pertencentes a órgãos sociais e que são regulares, é o dos 25 aos 65 anos, com um intervalo de idades muito amplo, correspondendo à vida ativa mais adulta. Por outro lado, constata-se que o escalão mais jovem, até aos 24 anos, participa, sobretudo, no voluntariado ocasional (Delicado, 2002:135; Amaro et al., 2012:21-22).

Contrariando um estereótipo comum, Delicado refere que o voluntariado não é uma atividade reservada a indivíduos sem compromissos familiares. Por exemplo, mais de 60 % dos voluntários das IPSS e de 50% dos voluntários bombeiros são casados. Quanto ao nível de escolaridade, esta é uma das variáveis que mais influi sobre a propensão para o voluntariado. Esta hipótese é corroborada por vários estudos internacionais. Segundo os dados do seu estudo, tanto os voluntários das IPSS como dos bombeiros, têm em média uma escolaridade mais elevada que a população nacional. Mais de um quarto dos voluntários das IPSS concluíram o ensino superior e cerca de 40% o ensino secundário (Delicado, 2002: 135-137).

1.4.5. Ser voluntário, perfil e principais motivações

As vantagens da construção social da pessoa voluntária são inúmeras. As pesquisas existentes demonstram que a conquista de novas amizades, a aprendizagem de novos desafios, a boa utilização do tempo livre, o sentido de utilidade e responsabilidade, um sentimento de apoio a uma causa e aquisição de mais estabilidade emocional, estão entre alguns dos benefícios mais citados. Em muitos casos, os voluntários descobrem em si talentos que não conheciam, desenvolvem competências de liderança e aprendem a ter um maior espírito de equipa (Santos, 2008:28).

Como principais características que formam o perfil desejável para a ação voluntária, Santos identificou: a flexibilidade, paciência, assiduidade, pontualidade, pro-atividade, criatividade, boa vontade e responsabilidade (Santos, 2008:11). A resiliência, maturidade e visão multidisciplinar também são algumas das características apreciadas (Franco et al., 2015: 35).

Delicado (2002) apresenta como principais motivações para o exercício do voluntariado: 1) seguir o exemplo de outros familiares que fazem ou fizeram voluntariado; 2) a participação associativa no passado, em idade mais jovem, em associações frequentemente de cariz religioso ou outras de cariz desportivo, recreativo; 3) a prática do voluntariado informal numa base regular, em prole de um ou mais membros da sua família ou vizinhança (pai idoso ou doente, cuidar dos netos); 4) o tipo de profissão que exerce, ou seja, uma atividade profissional marcada pelo cuidado dos outros; 5) uma personalidade marcada pela iniciativa e liderança; 6) práticas e crenças religiosas; 7) uma experiência de sofrimento e de crise pessoal como a perda de um familiar próximo, a doença do próprio, o desemprego, o divórcio; 8) a reforma antecipada e necessidade de procurar uma atividade que proporcione o bom uso das suas capacidades e a oportunidade de manter contatos sociais (Delicado, 2002: 138-139). Em suma, a motivação dominante parece ser a solidariedade e o desejo de ajudar o outro, sem retirar a gratificação ao nível do seu próprio bem-estar emocional do voluntário, que vem com a satisfação de poder ser útil, pertencer a uma comunidade e ter o reconhecimento desta.

1.4.6. O papel do voluntariado e das parcerias na área social

As áreas tradicionais de intervenção, são sobretudo a cultura, a educação, a saúde e a exclusão social. Como áreas emergentes, surgem o desporto, a proteção de animais, do ambiente, consumo sustentável, o racismo, a intergeracionalidade e as desigualdades de género (FEA; 2013:39). O voluntariado demonstrou ser um recurso valioso em projetos de reconciliação e reconstrução de laços de confiança entre comunidades divididas¹⁶ e destruídas pela guerra; em programas de

¹⁶ Por exemplo, na Irlanda do Norte, os voluntários provenientes de diferentes tradições sociopolíticas e contextos religiosos, apoiados pelo programa PEACE, tiveram um papel preponderante na reconciliação e na construção da paz.

apoio e acolhimento de migrantes e refugiados de países terceiros nas comunidades locais, facilitando o diálogo intercultural e a sua inserção; em programas de intercâmbio ao nível do voluntariado internacional para jovens, criando oportunidades de aprendizagem de culturas diferentes e de abertura à diversidade, contribuindo para a prevenção da discriminação e do preconceito (PE, 2008:14). Importa-nos aqui destacar alguns aspetos importantes da atuação do voluntariado em Portugal no domínio social.

A intervenção do voluntariado na sociedade portuguesa sempre teve uma forte tradição na área social. Esta realidade tem as suas raízes históricas, na constituição das Misericórdias no séc. XV e a constituição da primeira companhia de bombeiros voluntários no séc. XIX, a Companhia de Voluntários Bombeiros de Lisboa” (FEA, 2013: 194). Mesmo com a industrialização do séc. XIX e o surgimento de novas tipologias de voluntariado (cooperativo, mutualista e político-sindical), a luta contra a pobreza e a exclusão social continua a ser muito relevante para o trabalho das organizações promotoras do voluntariado (FEA, 2013:204). Segundo o estudo da FEA, o apoio nestas áreas, quer em termos de políticas, quer em termos de ação do terceiro setor, está muito orientado para os serviços de apoio à família (Ferreira, 2010 citado por FEA, 2013:203). Esta realidade leva a que sejam identificadas carências ao nível do apoio social em outras áreas, nomeadamente, a outros grupos vulneráveis como os imigrantes e outras minorias étnicas, as pessoas portadoras de VIH/SIDA, os reclusos, os toxicodependentes, etc. (FEA, 2013:203-204). Segundo os dados do Eurobarómetro (2011), em Portugal as áreas com um défice de voluntariado, são as áreas da solidariedade, da saúde, do envelhecimento ativo e da deficiência (Eurobarómetro, 2011 citado por FEA, 2013:195).

O sistema de trabalho voluntário na esfera social apresenta exigências relacionadas com a natureza multidimensional dos problemas associados à pobreza e exclusão social. Sobre a natureza destes problemas, e suas implicações específicas em termos da relação interpessoal do voluntário com os grupos-alvo da ação voluntária, será feito o aprofundamento no capítulo seguinte. Contudo, e do ponto de vista da organização e gestão do sistema de intervenção, importa aqui referir algumas dessas exigências.

Na perspectiva de Amaro, o voluntariado enquanto pilar de intervenção neste domínio, só poderá ser eficaz se reunir os seguintes requisitos: “estar enquadrado numa missão e numa lógica coletiva organizada, ou seja, não é possível assentar a ação voluntária nesta área apenas na boa vontade pontual e inconsequente”. Assim, esta exige: “compromisso e continuidade; qualificação da ação voluntária para as suas tarefas específicas, de forma a exercê-las com competência; uma capacidade de relacionamento com os membros profissionais da organização, alinhando os seus valores com os da organização, evitando assim o risco de gerar duas lógicas e sistemas desgarrados” (Amaro, 2010).

Tal como Esgaio e Carmo referem, a intervenção local junto de populações em situação de pobreza e exclusão social, requer a criação de redes de cooperação e a aprendizagem do trabalho em parceria (Esgaio e Carmo, 2010:17). No terreno, o contato direto e regular dos voluntários com estas populações, permite desenvolver uma relação próxima e ter um conhecimento imediato sobre a situação de carência, bem como de outras necessidades. Contudo, importa clarificar e definir os limites de atuação destes, ou seja, os voluntários não substituem os profissionais e as instituições e, como tal, não lhes compete a resolução das situações de carência. “A sua função é, sobretudo, de suporte e cooperação solidária junto de quem as vive, agindo mais como mediadores junto das instituições que dispõem das competências e recursos para as soluções necessárias, encaminhando, articulando e cooperando com estas” (Catarino, 2005).

A criação de parcerias entre os diversos atores que são chamados a intervir nesta área – das organizações envolvidas, aos gestores, coordenadores, técnicos e voluntários - é uma estratégia de trabalho colaborativo exigente. A parceria “sugere um trabalho de um conjunto de grupos, equipas e organizações¹⁷, dotado de heterogeneidade e identidade, em torno de um objetivo exterior comum (Carmo, 2008:50 citado por Esgaio e Carmo, 2010:17). Tem, por um lado, como

¹⁷ Grupos, Equipas e Organizações são, segundo Carmo (2008), três conceitos fundamentais em Intervenção Social: Grupo é um conjunto de indivíduos com um ou mais interesses em comum, cuja interiorização, através de uma elevada densidade social, produz uma dada consciência de pertença que se traduz numa dinâmica de coesão e de locomoção; a Equipa é um grupo heterogéneo, com especialização de tarefas e uma dinâmica de cooperação; uma Organização é uma associação de indivíduos estruturados numa rede interna de pessoas, grupos e equipas, que dispõem de um conjunto de recursos necessários ao desempenho de uma dada missão comum”(Carmo, 2008 citado por Esgaio e Carmo, 2010:12).

principais vantagens, “a diversidade de percepções e recursos, a criação de sinergias através da partilha desses recursos, permitindo uma maior flexibilidade, aproveitamento de recursos e potencial criativo e inovador.” Por outro lado, exige, em termos pessoais, uma maturidade emocional e “um esforço de humildade e de controlo do narcisismo pessoal e institucional em função do bem comum”. Em termos coletivos, as principais exigências são: “um estilo de orientação democrática, que demora tempo a aprender e regras de coesão da rede, que podem colidir com os interesses particulares das instituições parceiras, levando a que estas tenham de legitimar a parceria *de jure e de facto*” (Carmo, 2007:222-223 citado por Esgaio e Carmo, 2010:19). As especificidades da intervenção nesta área, de forma a corresponder aos objetivos a que se propõe, levam-nos também a considerar a importância da formação e qualificação no voluntariado.

1.4.7. Formação e qualificação no voluntariado

Na perspetiva de Menezes e Cónego (2007), a conceção tradicional do voluntariado, normalmente associado à caridade, à religião, ao altruísmo e à boa vontade, tem contribuído para que este fique desligado da avaliação do seu nível de eficácia enquanto ação. “Não sendo esta encarada como necessária, a necessidade de formação é facilmente vista como algo que só diz respeito aos profissionais remunerados” (Menezes e Cónego, 2007:91).

Atualmente, o voluntariado qualificado começa a ser significativo, com um crescente número de instituições a investirem na valorização e formação dos voluntários. O dever da formação é vista como parte integrante do compromisso sério do voluntário e da relação deste com a organização. Alguns países da União Europeia, têm implementado cursos nesta área, destacando-se por exemplo, a “Academia para o Voluntariado na Alemanha”, instituída em 1994, como centro de competências cuja missão é a qualificação e a formação contínua (Menezes e Cónego, 2007: 95).

Na qualificação do voluntariado, o interesse pela formação, no âmbito da educação “não formal”¹⁸, assume uma expressão cada vez maior (FEA, 2013:45). O conceito de educação não-formal “envolve uma parte integrante do desenvolvimento de saberes e competências, um vasto conjunto valores sociais e éticos tais como os direitos humanos, a tolerância, a promoção da paz, a solidariedade e a justiça social, o diálogo intergeracional, a igualdade de oportunidades, a cidadania democrática e a aprendizagem intercultural, entre outros”. Este sistema de aprendizagem tem vindo a ser desenvolvido sobretudo no âmbito do trabalho comunitário, social ou juvenil, no serviço voluntário e na atividade de organizações não-governamentais, tanto ao nível local, nacional como internacional (Castanheira Pinto, 2005).

Segundo Castanheira Pinto (2005), a educação não-formal enfatiza o desenvolvimento de métodos de aprendizagem participativos, baseados na experiência, na autonomia e na responsabilidade de cada formando. A sua flexibilidade permite recorrer a diferentes formatos que se podem adaptar ao tempo, à localização, ao número e tipo de participantes (formandos), às equipas de formação, às dimensões de aprendizagem e aplicação dos seus resultados (Castanheira Pinto 2005). Para este autor, o fato da educação não formal não ter um currículo único, não significa que o processo de aprendizagem não seja estruturado, baseado na identificação de objetivos e metas a alcançar, podendo recorrer a formatos de avaliação e atividades preparadas e implementadas por educadores ou formadores qualificados (Castanheira Pinto 2005).

Quanto à identificação de necessidades de formação e relativamente à realidade portuguesa, o Observatório do Emprego e Formação Profissional (2007) refere que estas necessidades manifestam-se de forma diferente e em função dos respetivos papéis no seio das organizações. Por exemplo, os voluntários que ocupam órgãos sociais identificam necessidades de formação nas áreas do desenvolvimento pessoal, da contabilidade e fiscalidade, da gestão e administração, da informática e dos serviços sociais. Por sua vez, os voluntários regulares identificam apenas os serviços sociais e o desenvolvimento pessoal como necessidades de formação. Por último, os responsáveis pela coordenação de voluntários, indicam como áreas prioritárias a formação de

¹⁸ “Enquanto que a educação formal tem lugar nas escolas, colégios e instituições de ensino superior, tem currículos e regras de certificação claramente definidos, a educação não-formal é acima de tudo um processo de aprendizagem social, centrado no formando/educando, através de atividades que têm lugar fora do sistema de ensino formal e sendo complementar deste. A educação não-formal baseia-se na motivação intrínseca do formando e é voluntária e não-hierárquica por natureza” (Castanheira Pinto, 2005)

formadores, o desenvolvimento pessoal e os serviços sociais (FEA, 2013:45). A intervenção voluntária nas áreas da pobreza e da exclusão social, apresenta necessidades específicas de formação e qualificação. Além dos conhecimentos básicos sobre a natureza e o impacto dos problemas sociais nos grupos-alvo da ação voluntária, quando a relação interpessoal é um meio de criação de vínculos sociais ou de suporte emocional, as competências de ajuda, de comunicação e de trabalho em rede, revelam-se fundamentais.

A formação no voluntariado contribui, assim, não só para o desenvolvimento de competências específicas para o desempenho mais eficaz da ação voluntária, como para o desenvolvimento pessoal do voluntário. É um fator de reconhecimento que pode reforçar a motivação e a relação do voluntário na organização. Trabalha a responsabilidade e sentido de compromisso deste para com a organização que investe na sua formação, promove o desenvolvimento de capacidades de trabalho em equipa e a sensibilidade social em relação à realidade envolvente (Menezes e Cónego, 2007:92-93)

CAPÍTULO 2 – Empatia e Intervenção social com grupos socialmente fragilizados e excluídos

"Os problemas contemporâneos associados à exclusão social evidenciam uma ferida civilizacional profunda e generalizada, reenviando-nos para o âmago da experiência relacional quotidiana, onde, na verdade, começam os processos de vulnerabilização humana a que todos estamos sujeitos" (Isabel Baptista, 2008).

2.1. A intervenção social com grupos em situação de pobreza e exclusão social

A pobreza e a exclusão social são conceitos que se distinguem, mas que se relacionam e se complementam. Para Bruto da Costa, “a pobreza implica uma situação de privação por falta de recursos, da qual resultam más condições de vida, de acordo com os padrões médios da classe social correspondente, ou de acordo com as condições mínimas de sobrevivência. O termo exclusão social, por outro lado, é utilizado para designar um processo que envolve sucessivas ruturas com os vários sistemas de suporte sociais básicos: familiar, económico, social, institucional, territorial” (Bruto da Costa, 1998 citado por Bento e Barreto, 2002). Segundo Perista e Baptista, este processo pode ir de “formas mais superficiais de exclusão para formas e graus mais profundos e abrangentes. A forma extrema corresponderá à situação de rutura com todos os sistemas sociais básicos que geralmente associamos à situação das pessoas sem-abrigo”¹⁹ (Perista e Baptista, 2010:4). Segundo Bruto da Costa, a exclusão social apresenta-se como um fenómeno complexo, multidimensional e heterogéneo podendo, assim, identificar-se cinco tipos de exclusão social: económico (falta de recursos financeiros); social (rutura de laços sociais); cultural (racismo, xenofobia, etc.); patológico (caráter psicológico ou mental); e comportamentos auto-destrutivos (toxicodependência, alcoolismo, prostituição, etc.) (Bruto da Costa, 2007:21-25 citado por Rosa, 2012).

Dado que a intervenção estudada se realiza na área da inclusão e do apoio social prestados por voluntários junto de indivíduos em diferentes situações de fragilidade, pobreza e exclusão social, daremos maior atenção à natureza relacional, à dimensão afetiva destes fenómenos, à importância dos laços sociais, à experiência subjetiva dos atores que sofrem os seus efeitos, assim como as exigências que daí resultam em termos de intervenção social.

¹⁹ A tipologia ETHOS (European Typology of Homelessness) considera quatro situações de sem-abrigo: 1) sem-teto; 2) sem alojamento; 3) com habitação precária; 4) com habitação inadequada (FEANTSA, 2005). No entanto, as duas primeiras categorias têm sido as mais associadas à situação de sem-abrigo, tanto ao nível do senso comum como nas estatísticas (Rosa e Guadalupe., 2015:158).

2.1.1. Laços sociais, afiliação e desafiliação

O ser humano sobrevive, desenvolve-se e cria identidade enquanto ser de relação. O seu bem – estar depende do processo de satisfação de grande parte das suas necessidades²⁰ que envolve interações entre este, a sociedade, a comunidade, a natureza e outros seres humanos. Estas interações “passam pelo domínio dos laços que o indivíduo cria e mantém com os diferentes sistemas da sociedade em que está inserido, tais como a família, os amigos, vizinhos, o mercado de trabalho, as diversas instituições na comunidade para o exercício de direitos de cidadania, o território onde habita e outras referências identitárias que permitem que seja reconhecido e reconhecer-se como parte da sociedade. Estes laços são essenciais à sua existência, moldam e influenciam o seu posicionamento e grau de integração nessa mesma sociedade. Estes podem ser fortes, fracos ou em estado de rutura” (Bruto da Costa, 2008 citado por Cabo Ferreira, 2011:10).

Na perspetiva de Paugam os laços sociais²¹ têm duas funções: proteção e reconhecimento. A proteção remete para o conjunto de suportes que o indivíduo pode mobilizar face aos acasos da vida tais como suportes familiares, comunitários, profissionais e sociais; o reconhecimento remete para a interação social que estimula o indivíduo fornecendo-lhe a prova da sua existência e da sua valorização aos olhos do outro e dos outros (Paugam, 2009:63 citado por Rosa, 2012:3). A importância dos laços sociais remete-nos para o conceito de afiliação que segundo La Gory, “acentua não só o fator dos sentimentos de pertença e ligação a diferentes grupos: familiar, amizade, profissional, ideológico, religioso, institucional, comunitário, pátria, etc., mas também o fator poder e eficácia pessoal” (La Gory, 1991 citado por Bento e Barreto, 2002:96). Segundo Bento e Barreto, a afiliação permite o acesso a recursos e, como tal, é uma fonte de poder. “Um indivíduo atingido ao nível das suas afiliações encontra-se diminuído ao nível da pertença social, dos laços com os diversos grupos sociais, encontrando-se destituído de estatuto e de eficácia para

²⁰Na visão de Maslow existem cinco níveis de necessidades hierarquizadas: fisiológicas, salvaguarda e segurança; relacionais e sociais; estatuto e reconhecimento; auto-realização (Maslow, 1943 in Caeiro, 2015:38). Para o economista chileno Max Neef, as necessidades básicas estão relacionadas com a subsistência, proteção, afeto, compreensão, participação, lazer, criação, identidade e liberdade (Max Neef, 1998 in Rabenhorst, 2007).

²¹Paugam distingue quatro tipos de laços sociais: laços de filiação que liga pais e filhos e família; laços de participação eletiva (extrafamiliar) que liga cônjuges, amigos e outros próximos escolhidos; laços de participação orgânica que resultam com a proteção contratualizada laboral, emprego estável e um tipo de reconhecimento social pelas funções laborais desempenhadas; e o laço de cidadania que liga membros de uma mesma comunidade política, garantindo-lhes proteção jurídica – direitos civis, políticos e sociais (Paugam, 2009: 63 in Aldeia, 2011:36-37).

aceder a recursos e para conduzir a sua vida com liberdade e independência” (Bento e Barreto, 2002:96). Em termos psicológicos, “os laços sociais assumem o valor de ligação afetiva, enraizada na forma como as pessoas estruturam a sua afetividade e estabelecem as relações de proximidade ou distância emocional (Pilisuk e Minkler, 1985 citado por Garrido Ferreira, 2009:39).

O enfraquecimento dos laços afiliativos constitui um processo que coloca a pessoa em situação de vulnerabilidade potenciando a *desafiliação* social²², que, segundo Castel, consiste numa combinação de perda de trabalho com isolamento relacional (Castel, 1994). Paugam usa o termo de *desqualificação social* para explicar o processo de rutura de laços, “sublinhando o estatuto social inferior e desvalorizado que marca profundamente a identidade dos que experimentam a exclusão social” (Paugam, 2003 citado por Guadalupe, 2009:109). Para Capucha, estes indivíduos tornam-se “não-cidadãos” (Capucha, 2005:91 citado por Rosa, 2012:8), dado que a possibilidade de participação e benefício de um conjunto direitos e deveres consagrados, como o direito ao trabalho e a um rendimento autónomo, à educação e à cultura, à habitação, ao acesso aos cuidados de saúde, proteção social e cívica, participação social e à pertença de grupos, etc., ficam comprometidos (Rodrigues et al., 1999; Bruto da Costa, 1998 citado por Bento e Barreto, 2002: 28).

Nas sociedades modernas, o trabalho além de ser uma fonte de rendimento, é um fator de integração social, de identificação entre indivíduos, de criação de relações extrafamiliares e estruturante na organização do tempo e do quotidiano. Proporciona estatuto, proteção e reconhecimento social. Simultaneamente, nas *sociedades familistas*, como é o caso de Portugal, os laços de filiação e parentesco constituem uma base muito relevante de pertença social, tendo funções ao nível da socialização, da proteção e da construção identitária dos indivíduos. “É nos laços familiares que a maioria das pessoas encontra resposta para as suas necessidades de apoio

²²Castel (2009) prefere o termo *desafiliação* no lugar de exclusão social, pelo seu carácter dinâmico e processual, alertando que o conceito de exclusão tende a focar-se nas margens, quando a origem do problema ocorre noutras zonas do tecido social como, por exemplo, nas dinâmicas do mercado de trabalho. Concebe este processo como uma trajetória que atravessa várias etapas: zonas de integração, vulnerabilidade, desafiliação, culminando com a marginalização. Esta última constitui o fim do percurso que resulta da acumulação de exclusões – laboral, proteção social, relacional e familiar.

material e afetivo” (Portugal, 2006:488 e Paugam, 2009:64-68 citados por Rosa e Guadalupe, 2015:162). Ora a exclusão do mercado de trabalho não só impede o acesso a bens e serviços socialmente relevantes (habitação, saúde, lazer) como afeta o indivíduo ao nível do reconhecimento social e das relações sociais. Quando acompanhada de rutura dos laços familiares, potenciam-se os riscos que podem conduzir à marginalidade.

As rápidas mudanças, a exigência de elevados níveis de qualificação e a precariedade que caracterizam o mercado de trabalho de hoje, acompanhadas da diminuição dos sistemas de proteção social, da fragilização da estrutura familiar, do afrouxamento dos laços de solidariedade ao nível da vizinhança, entre outras tendências, constituem uma combinação de risco e vulnerabilidade²³ que caracterizam as sociedades atuais. Estes afetam cada vez mais indivíduos, nomeadamente, indivíduos provenientes de um leque mais amplo de grupos sociais” (Rodrigues et al.,1999:69-70).

2.1.2. Grupos vulneráveis à pobreza e exclusão social

Definir os grupos sociais desfavorecidos é considerar a sua particular vulnerabilidade às situações de pobreza e exclusão. De acordo com a tipologia do Centro de Investigação e Estudos em Sociologia (1998) existem as seguintes categorias:

As categorias tradicionais constituídas por idosos com insuficiência de recursos económicos derivada das baixas pensões, pela solidão e pela desintegração familiar, e por camponeses pobres e assalariados possuidores de fracas qualificações e baixas remunerações. As novas categorias sociais desfavorecidas incluem desempregados de longa duração, cujas dificuldades de reinserção no mercado de trabalho se devem, total ou parcialmente, à posse de qualificações baixas ou

²³A vulnerabilidade é entendida aqui como um espaço social de instabilidade, de turbulências, povoado de indivíduos em situação precária na sua relação com o trabalho e frágeis na sua inserção relacional. Daí o risco de caírem na última zona, a marginalidade, que aparece como o fim de um percurso. É a vulnerabilidade que alimenta a grande marginalidade ou a *desafiliação* (Castel, 1994).

obsoletas; grupos étnicos e culturais minoritários; famílias monoparentais com privação de recursos económicos; pessoas com deficiências, marcadas por uma baixa capacidade (e oportunidade) de emprego, uma acentuada dependência social e familiar e uma difícil integração social; jovens em risco, toxicodependentes e ex-toxicodependentes, detidos e ex-reclusos, excluídos das principais instituições sociais, tais como a família, a escola, o trabalho, etc; indivíduos sem-abrigo, uma categoria heterogénea em si mesma, baseada em diversas causas possíveis tais como a toxicodependência, o alcoolismo, a rutura familiar, a deficiência, etc. (Bruto da Costa, 1998); trabalhadores da economia informal ou com emprego precário. A estas categorias acrescentam-se ainda as mulheres sujeitas a vários níveis de discriminação; jovens sem formação nem qualificações profissionais à procura do primeiro emprego; indivíduos com doenças crónicas, cuja debilidade física dificulta o exercício de uma profissão e beneficiários do então denominado Rendimento Mínimo (CIES/CESO I&D, 1998 citado por Rodrigues et al. 1999:71-72), hoje, Rendimento Social de Inserção.

A categorização destes grupos compreende a necessidade de fazer corresponder o tipo de intervenção e proteção social específica para cada grupo. Contudo, consideramos pertinente não subestimar os efeitos perversos que a rotulagem e a estigmatização²⁴ podem acarretar.

Citando Guerra, “uma das principais dificuldades de olhar os *excluídos*, é transformá-los em *categorias* explicativas de per si: *populações-alvo, grupos de risco, famílias monoparentais, minorias étnicas, toxicodependentes*, etc.” Trata-se, na perspetiva desta autora, “de uma construção institucional que não corresponde a situações concretas, a comunidades precisas, inscritas em processos sociais desestruturantes.” Para Guerra essas categorias acabam por assumir a responsabilidade explicativa da própria noção que as designa e absolvem o “sistema” de qualquer responsabilidade explicativa, tornando-se “difícil entender a lógica interna dessas dimensões complexas, multidimensionais, evolutivas no tempo e espacialmente diferenciadas, quando não se passou por situações de exclusão” (Guerra, 2002: 62-63).

²⁴ O estigma tal como é caracterizado por Goffman, é um atributo social que desacredita profundamente a pessoa, estilhaçando a sua identidade e impedindo-a de ser socialmente aceite (Goffman, 1963 citado por Bento e Barreto, 2002:59). Segundo Bento e Barreto, os indivíduos e famílias que vivem em situação de fragilidade e exclusão social são uma realidade heterogénea. Rotular e estereotipar podem alimentar os processos de estigma e exclusão social. (Bento e Barreto, 2002).

A ação voluntária estudada neste projeto assenta na crença de que por trás das categorias e dos conceitos estão pessoas com problemas e não “pessoas problema” (Guadalupe, 2009:42). Pessoas com um rosto, nomes próprios, narrativas, histórias, perdas e potencialidades. Por trás da categoria de desfavorecido, também pode existir a possibilidade, a esperança e a vontade de ser feliz e de recomeçar. Neste sentido, julgamos pertinente abordar as vivências afetivas dos indivíduos que sofrem os efeitos da exclusão, dado que no contexto da intervenção estudada, estas experiências manifestar-se-ão nas interações com o voluntário e em relação às quais este irá testar a sua capacidade empática.

2.1.3. Aspetos afetivos da fragilidade e exclusão social

As vivências afetivas constituem a dimensão do comportamento enquanto experimentado subjetivamente sob a forma de alegria/tristeza, prazer/desprazer; agradável/desagradável, amor/ódio (Pestana e Páscoa, 2002). Estas são importantes no conhecimento do outro e na criação da relação de intervenção porque revelam a forma como o outro percebe e representa a sua realidade e as suas experiências de vida. São, segundo Damásio, revelações da vida interior do organismo humano, uma expressão do florescimento e do sofrimento humano (Damásio, 2003). Ora, um dos sentimentos predominantes nas pessoas em situação de empobrecimento e exclusão, é o de desqualificação e inutilidade. Esse sentido de inutilidade produz um sofrimento psíquico. O sentimento dominante é o de viver uma experiência humilhante, de perda progressiva da dignidade e sentido da vida (Paugam, 1997 citado por Aldeia, 2011). Em muitos casos, verifica-se uma “incorporação de um sentimento de auto-exclusão, ligado à sua própria incapacidade de superar os obstáculos e os processos que provocam e/ou acentuam a sua exclusão” (Rodrigues et al, 1999:65). Frequentemente, isto conjuga-se com uma desintegração familiar, potenciando sentimentos de culpa, traição, abandono e rejeição, acarretando uma crise profunda de identidade (Rosa e Guadalupe, 2015). No caso dos indivíduos em situação de sem-abrigo, estes são maioritariamente indivíduos isolados e em luta pela sobrevivência. Desenvolvem estratégias de adaptação à vida na rua que lhes permitem viver “exilados de si” e de todos os outros, apoiando-se frequentemente no álcool e nas drogas como fuga à imensa solidão (Bento e Barreto, 2002:37). Raramente parecem sustentar relações sólidas e de

proximidade. Estas tendem a ser inconstantes, superficiais e passageiras, numa combinação paradoxal entre uma sociabilidade fácil, isolamento e desconfiança” (Snow e Anderson, 1992 citados por Bento e Barreto, 2002:99). Segundo Bento e Barreto, nas histórias de vida desta população, é habitual encontrarmos pessoas que foram criadas fora da família nuclear, em instituições ou por outras pessoas (avós, tios, padrinhos, famílias de acolhimento e de adoção); são usuais as histórias de perdas precoces de um dos pais, ou de pai incógnito (Bento e Barreto, 2002:37).

No caso dos indivíduos imigrantes, “a trajetória da imigração envolve sentimentos de desligamento, de perda da terra de origem que causa um forte sentimento de insegurança gerado pelas expectativas de como será recebido e pela ansiedade diante de novos desafios.” Trata-se de um processo de “desenraizamento” e, para ser inserido na nova cultura, o indivíduo precisa reconstruir os papéis sociais. Segundo Ecléa Bosi, isso não se faz sem se “aprender os valores e os códigos que balizam a conduta no novo país” (Ecléa Bosi, 1987:16 citado por Salles et al., 2015:125). No idoso vulnerável, são frequentes os sentimentos de solidão e a situação de isolamento, dependência e doença. “Numa sociedade onde a produtividade e a atividade profissional são muito valorizadas e o envelhecimento é visto exclusivamente como um conjunto de perdas de capacidades, o idoso é tido como um fardo” (Costa Soares, 2012:2-3).

Nas sociedades atuais a pobreza é um símbolo do fracasso social, traduz-se, muitas vezes, em termos da existência humana, por uma degradação moral” e é percecionada, entre os europeus, através de dois fatores: preguiça e injustiça²⁵ (Paugam, 2003:24; Paugam 2005 citado por Rosa 2012). Além disso, as pessoas em situação de exclusão “são facilmente definidas em função das suas deficiências: idosos, doentes, aditos, marginais, criminosos, vítimas, o lixo, degenerados” (Bento e Barreto, 2002:80). Este olhar, apesar de externo, acaba por ser interiorizado e incorporado. Impede de ver as potencialidades da pessoa e encara o indivíduo apenas como

²⁵ Paugam realizou um estudo segundo o qual os europeus explicam a pobreza através de dois fatores: preguiça e injustiça e verificou que nos países do sul da Europa, a pobreza é vista como hereditária (sustentada na ideia de preguiça), por outro lado, os países do Norte percecionam a pobreza através da injustiça. Em Portugal, a explicação da pobreza através do fator preguiça era dada por 15% da população inquirida em 1993, tendo subido para 29% em 2003. O fator injustiça, em 1993, apresentava uma percentagem de 32% e em 2001 de 34%. A percentagem da perceção da pobreza através destes dois fatores não são estáticos, varia de acordo com os padrões de entendimento da política, cultura e das condições económicas e sociais (Paugam, 2005:297 in Rosa, 2012)

vítima de forças opressoras e não como ator com um papel participativo no seu processo de inclusão e reinserção social. Para De Ridder, “os que lidam com populações em situação de exclusão sabem que os excluídos não são um conceito, são pessoas com nomes, onde cada caso referencia uma situação real e, neste percurso, é o sujeito que nos toca, mais do que o conceito, ou a situação coletiva em que esse sujeito se encontra, e isso faz dele “uma síntese ativa” de um conjunto social. A intervenção social é, muito frequentemente, um apelo humano e generoso, mais do que um gesto racional ou científico, é uma resposta existencial” (De Ridder, 1997 citado por Guerra, 2002).

2.1.4. A ação voluntária como apoio social na intervenção social²⁶ em rede

As concepções acima apresentadas sobre os processos de inclusão/exclusão social, entre as quais a perspectiva de afiliação, *desqualificação social* e *desafiliação*, trazem implicações profundas não só no plano teórico como ao nível prático da intervenção e da ação quotidiana (Guadalupe, 2009:107), destacando dois conceitos: o de rede social e apoio social. É neste sentido que Bento e Barreto (2002) propõem como objetivo prioritário da intervenção, construir e aumentar a teia relacional. Este entendimento remete-nos para o valor da intervenção em rede²⁷ entendida “como uma forma de pensar e de fazer, que consiste em observar os problemas da sociedade como problemas gerados pelas relações sociais e aspira a resolvê-los não sobre os fatores puramente individuais ou, pelo contrário, puramente coletivos ou estruturais, mas através de novas relações sociais e de novas organizações destas relações” (Barreyre, 1995 citado por Guadalupe, 2009: 109). Segundo Guadalupe, é neste contexto que “se recupera o ator social excluído na intervenção e na relação, exigindo-se respostas da intervenção passíveis de maior proximidade

²⁶Carmo define intervenção social como um “processo social em que uma dada pessoa, grupo, organização, comunidade, ou rede social se assume como recurso social de outra pessoa, grupo, organização, comunidade ou rede social, com o qual interage através de um sistema de comunicações diversificadas, com o objetivo de o ajudar a suprir um conjunto de necessidades sociais, potenciação estímulos e combatendo obstáculos à mudança pretendida. Estes sistemas podem ser classificados conforme a escala - micro, meso e macro - a que pertencem, com procedimentos e requisitos próprios. (Carmo, 2014: 68-69)

²⁷Na intervenção em rede distingue-se habitualmente as redes primárias e redes secundárias. As redes primárias são o conjunto das relações afetivas, onde o indivíduo vai buscar os seus principais recursos psicossociais, constituídas por indivíduos que comunicam entre si com base nas afinidades pessoais (parentes, amigos, vizinhos). A rede secundária refere-se a laços institucionais, num âmbito estruturado e de existência oficial, no qual também se inscrevem as instituições sociais (Guadalupe, 2009:55-56).

com os indivíduos ou comunidades a que se destinam (Guadalupe, 2009:107). Esta abordagem também questiona a intervenção social dita clássica, centrada na assistência e nas intervenções compensatórias, pouco flexível e adaptável aos problemas sociais emergentes, burocratizada, centrada na legitimação institucional e com ações essencialmente reguladoras” (Guadalupe, S. 2009:107).

A complexidade dos processos de inserção e inclusão social²⁸ destas populações desafiam a onnipotência dos técnicos e das organizações que intervêm nesta área, exigindo uma abordagem multidisciplinar (serviços sociais, saúde, justiça, emprego e qualificação, família) e interinstitucional (político, técnico e voluntário), envolvendo vários interventores numa cultura de parceria (Bento e Barreto, 2002; Capucha et al., 2005; Garrido Ferreira, 2009). No caso dos indivíduos em situação de sem-abrigo, Bento e Barreto consideram necessário valorizar e fomentar todas as possibilidades de laços: a família, o grupo, o amigo, o vizinho, o senhorio, o voluntário, o colega, o técnico, para serem elementos determinantes na construção de uma rede de suporte (Bento e Barreto, 2002:111). “Na ausência de suporte vindo da família ou esta ser a principal fonte de stress e de perturbação, torna-se importante fazer emergir novas redes de suporte e solidariedade para amortecer o impacto e interromper os processos de marginalização” (Bento e Barreto, 2002: 152-53).

Considerando algumas das funções transversais da intervenção social - o suporte social, o apoio emocional, o acolhimento, o acompanhamento social, a informação-orientação, a mediação e coordenação, a engenharia social e desenvolvimento” (Maurel, 2003 citada por Carmo, 2015:58-59; Barrón, 1996 e Sluzki, 1996 citados por Guadalupe, 2009: 73) - o voluntariado constitui um

²⁸ A inserção social compreende processos institucionais que permitem o acesso das pessoas, famílias e grupos em situação de exclusão social e de pobreza aos direitos de cidadania e de participação social (Capucha, 1998 citado por Capucha et al., 2005). Esses processos envolvem várias etapas e mutações relacionais tais como o acesso às instituições, à escolarização, à qualificação, ao emprego e à participação cívica, (Rodrigues et al., 1999:79; Bento e Barreto, 2002:112). A noção de inclusão social, por outro lado, remete para o modo como os atores constroem as relações que os ligam a um espaço comum e participam nele, para o modo como se organizam e compatibilizam estruturalmente subsistemas que a crescente diferenciação social vai tornando cada vez mais complexos (Capucha et al., 2005:7). A inclusão é um processo interativo que compreende duas dimensões: o que o indivíduo pode fazer para se incluir e o que é que o “lugar da inclusão” faz para o incluir (Rodrigues, 2014).

recurso importante enquanto agente interventor numa lógica de complementaridade e subsidiariedade²⁹.

Como vimos no capítulo anterior, a ação voluntária como expressão de uma cidadania solidária, pode ser um recurso de apoio social³⁰ e emocional nos processos de inclusão social, cocriadora de espaços de hospitalidade e reconhecimento intersubjetivo. Segundo Guadalupe, o apoio emocional é caracterizado geralmente por trocas que comporta atitudes positivas e um “clima de compreensão, simpatia, empatia, estímulo e apoio” (Sluzki, 1996:49 citado por Guadalupe, 2009:83). Na prática, este apoio pode expressar-se naquilo que Sluzki (1996) designa de companhia social que pode pautar-se pela realização de atividades conjuntas, estar simplesmente juntos, ou seja, numa coexistência lado a lado. Estar disponível e presente para conhecer o outro, escutar, conversar, servir de ponte mediadora entre os indivíduos excluídos, os serviços e a comunidade, é uma forma de suporte e reconhecimento da existência e dignidade do outro, que a ação voluntária pode promover.

2.2. Empatia na Intervenção Social

Parece consensual afirmar que a criação de uma relação pessoal e de confiança com a pessoa socialmente fragilizada ou em situação de exclusão, constitui uma das dimensões fundamentais no seu processo de inclusão. No caso dos indivíduos em situação de sem-abrigo, Bahr considera que a reabilitação destes passa essencialmente por substituir os rótulos desumanos por outros mais humanos: “são pessoas que podem transformar a sua vida se adquirirem afiliações humanas, comunicarem e forem recebidos como humanos e não algo a descartar” (Bahr, 1973 citado por

²⁹ O princípio de subsidiariedade defende que a intervenção seja territorializada e participativa, ou seja, é no local e próximo das populações que os problemas terão de ser resolvidos de uma forma concertada, articulada e preventiva. Entende que o desenvolvimento local é uma responsabilidade coletiva sendo este o espaço privilegiado de desenvolvimento de processos participativos em que o Estado, sociedade civil organizada e cidadãos se unem, criando fatores de mudança propiciadores da inserção dos mais favorecidos” (Programa Rede Social, 1997 citado por Guadalupe, 2009: 112)

³⁰ O conceito de sistema de suporte social foi introduzido por Caplan (1974) tendo como principais atividades: “o apoio prestado ao indivíduo na mobilização dos seus recursos psicológicos de modo a permitir-lhe a gestão dos seus problemas emocionais, a partilha de atividades e a prestação de ajuda material” (Caplan, 1974 citado por Guadalupe, 2009:82)

Bento e Barreto, 2002:80). Além destes fatores, Pinto reconhece a importância de tratar os indivíduos em situação de exclusão como iguais e com respeito verdadeiro, reduzindo a distância entre o sistema-interventor e o sistema-cliente (Pinto, 2011).

Uma das formas de se desenvolver uma relação com estas características é através do cultivo da atitude empática. A empatia distingue-se da simpatia, dado que a simpatia é uma emoção que se pode ter em relação ao outro sem, contudo, se experimentar emocionalmente o seu estado afetivo, sem se colocar no seu lugar tentando apreender as vivências do outro (Stein, 1998:49 citada por Barbosa de Sousa, 2007:73). Empatizar, por outro lado, significa deixarmo-nos afetar pelas histórias das pessoas, acolhendo as mais diversas emoções, nomeadamente as mais desagradáveis (Bento e Barreto, 2002:247). É, segundo Bento, conseguir ver a pessoa diante de nós para além dos rótulos e categorias, além da doença ou da condição de sem abrigo, encarando-as como “pessoas complexas, dotadas de profundidade psicológica porque só assim poderemos compreendê-las na sua dignidade e diferença” (Bento e Barreto, 2002:247).

Edith Stein (1891-1942)³¹ reconheceu na empatia um valor ético e ontológico. Para Stein, era através desta capacidade de apreender a experiência subjetiva do outro, de sentir com o outro como se fosse o outro, sem se perder a noção da individualidade, que se podia desenvolver uma ética da responsabilidade enquanto relação recíproca, diálogo e cuidado intersubjetivo. E descreve: “na relação empática sinto a existência de outro ser humano, como eu. É uma apreensão de semelhança e não de identidade: “eu percebo que somos dois, que o outro não é idêntico, mas semelhante a mim. Nessa relação, reconheço que o outro é “outro como eu” e, procuro entender o que há dentro desse outro” (Stein, 1998:49 citada por Barbosa de Sousa, 2007:73).

Na área do serviço social Gerdes e Segal (2009), Gerdes et al. (2011) e Segal et al. (2012) propõem um modelo de empatia social que permita compreender as desigualdades, a pobreza, a solidão, não meramente como dados estatísticos e conceitos, mas como estas são vivenciadas

³¹ Edith Stein, filósofa e teóloga alemã de origem judaica é uma referência no estudo da empatia no campo da filosofia e da fenomenologia da primeira metade do século XX. Para maior aprofundamento sugerimos: “Sobre el Problema de la Empatía” (2004) e “La Estructura de la Persona Humana (1998)

pelas pessoas, usando essas experiências reais como referências para adequar os sistemas de intervenção às necessidades, assim como para reformular as políticas públicas (Gerdes e Segal, 2009). Para Segal, o ensino e desenvolvimento de competências empáticas pode contribuir para uma melhor compreensão das necessidades dos indivíduos de diferentes proveniências socioeconômicas, culturais e étnicas, inspirar uma mudança social positiva, promover a tolerância e o envolvimento cívico em prol do bem-estar social (Segal et al., 2012).

Nas duas últimas décadas, têm surgido vários estudos que relacionam a empatia com os comportamentos de ajuda, o altruísmo e o desenvolvimento moral (Hoffman, 2000, Batson, 2011, Eisenberg et al., 2009, Smetana et al., 2008 citados por Segal et al., 2012). Uns defendem que o desenvolvimento de competências empáticas reduz a agressividade e promove uma maior cooperação, entre-ajuda e resolução de conflitos (Gordon 2005, Goleman 2007, Gini et al., 2007 citados por Segal et al., 2012). Existem evidências que suportam uma ligação entre o défice significativo de empatia interpessoal e a crueldade humana (Baron-Cohen, 2011, 2012), assim como nos comportamentos agressivos e violentos, tais como o *bullying*, o abuso sexual, os maus tratos a menores e a violência conjugal (Covell et al., 2007, Elsegood et al., 2010, Gini et al., 2008, Joliffe et al., 2004, Ritter et al., 2011 citados por Segal et al., 2012:542). Alguns autores referem que o racismo, sexismo, homofobia, a criação ideológica de bodes expiatórios em momentos de insegurança e alterações económicas e sociais, assim como outras formas de desumanização de grupos marginalizados, demonstram uma perda de sensibilidade, de empatia e compaixão em relação ao sofrimento e à opressão vivida pelos indivíduos destes grupos (Sue, 2010; Glick, 2008 citados por Segal et al., 2012:543). Nas teorias sobre inteligência emocional e social³² a empatia é considerada como uma competência-chave que permite navegar com sucesso as complexas relações humanas e desenvolver uma consciência social (Goleman, 1997; 2006). Outras teorias defendem que o desenvolvimento da empatia no tecido social contribui para a sustentabilidade do contrato social (Laub e Auerhahn, 1989 citados por Gerdes et al., 2011: 109).

³²O conceito de inteligência emocional, foi inicialmente proposto por Salovey e Mayer (1990), contudo só ganhou projeção e maior divulgação durante a década de 90 com a popularidade internacional do livro *Inteligência Emocional* de Daniel Goleman. A *Inteligência Emocional* é, para Goleman, uma combinação das inteligências interpessoal e intrapessoal, que envolve a capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e de gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações (Goleman, 1997). No seu modelo de inteligência social, Goleman procura identificar que fatores podem influenciar positivamente o relacionamento interpessoal, um destes é a capacidade empática (Goleman, 2006).

A constatação da importância da atitude empática na qualidade das relações interpessoais, na promoção da tolerância e da convivência pacífica, no despertar da consciência social, na prevenção de comportamentos anti-sociais, na resolução de conflitos e em processos de reconciliação, tem motivado a criação de diversos programas de formação e de projetos de inovação social em diferentes países (Krznaric, 2008, 2014; Gordon 2009; Ashoka Sart Empathy, 2015). Em Portugal, encontramos algumas propostas de inclusão da empatia na educação para a solidariedade (Carmo, 2014: 71- 98) e para a cidadania, destacando-se a proposta curricular de 2011 de Educação para a Cidadania para os ensinos básico e secundário (Brederode Santos, 2011) que considera, entre outras competências, a empatia e a “descentração de si próprio” como competência chave.

2.2.1. Definir Empatia, um conceito multidimensional e interdisciplinar

No “Dicionário de Psicologia Breve”, a palavra empatia é sinónimo de “participação afetiva no funcionamento psicológico do outro, permitindo captar a sua experiência vivida” (Pestana e Páscoa, 2002:70). Apesar de ser um construto recente³³, a empatia é, contudo, uma área de estudo de grande complexidade interdisciplinar, com contributos que vão da filosofia (estética, antropologia filosófica) da sociologia, da psicologia (clínica, social, cognitiva, do desenvolvimento), à etologia, biologia evolutiva e, mais recentemente, as neurociências e a neuropsicologia (Decety e Ickes, 2009; Sampaio et al., 2009). Desta forma, torna-se assim difícil limitar o seu campo de conceitualização. Não obstante, e de acordo com a revisão bibliográfica feita, parece-nos consensual afirmar que a empatia possui uma natureza multidimensional com componentes afetivas e cognitivas. É uma capacidade que permite à pessoa descentrar-se de si própria, detetar as emoções do outro e inferir o estado interno deste; sincronizar³⁴ a sua experiência afetiva com a do outro e adotar a sua perspetiva, como se estivesse a vivenciá-la,

³³ O termo empatia deriva da palavra grega “*empathia*”, que significa “paixão, afeto, sentimento” (Liddell & Scott, 1940 in Castro et al., 2010:132). O significado que conhecemos hoje deriva da tradução feita em 1909 por Titchener da palavra alemã *Einfühlung*. Esta era usada no início do século XX, pelo filósofo alemão Theodor Lipps (1851-1914), para descrever o processo de imitação interna e projeção de si durante a apreciação de objetos de arte (Wispé, 1986 in Sampaio et al., 2009:213).

³⁴ Um exemplo de sincronia emocional é sentir tristeza ao observar e perceber a tristeza da outra pessoa.

tendo consciência, no entanto, de que não é o outro (Decety e Jackson, 2004; de Wall, 2009; Mead, 1982 e Köhler, 1992 citados por Rodrigues et al., 2011:75; Carmo, 2014:174). Além desta dimensão afetivo-cognitivo, outros autores incluem uma terceira componente de natureza comportamental e voluntária. Esta implica uma ação como, por exemplo, comunicar ao outro essa compreensão empática (Rogers, 1975 citado por Bozarth, 2009:105), uma decisão de intervir em prole do bem-estar dos outros, gestos de compaixão, de cuidado, de consolo ou alívio de sofrimento (Goleman, 2007; Gerdes e Segal, 2009; Decety e Cowell, 2015). Esta última dimensão não parece ser consensual na estruturação do conceito (Gerdes e Segal, 2009:118; Stueber, 2014).

Nas últimas décadas, tanto as neurociências como a biologia evolutiva, a etologia e a psicologia do desenvolvimento, demonstraram grande interesse pelo estudo da empatia, considerando-a como a base biológica do altruísmo ³⁵, da bondade, da reciprocidade e da cooperação (Hoffman, 2000; de Wall, 2009; Lencastre, 2010; Decety e Colwell, 2015). De acordo com as descobertas recentes nestas áreas, a capacidade empática humana para apreender, se deixar contagiar ³⁶ emocionalmente e sincronizar a sua experiência afetiva com a do outro, tem uma origem neurobiológica cuja função os investigadores relacionam com os fatores protetores da vinculação precoce, com a coesão e sobrevivência dos indivíduos e dos grupos. Esta capacidade está relacionada com a existência de um sistema denominado de neurónios-espelho. Estes são células nervosas que parecem estar primariamente envolvidas na perceção e compreensão das ações motoras dos outros, ativando uma experiência afetiva semelhante no observador que, inicialmente, eram unicamente as emoções e sentimentos do observado, permitindo assim uma sincronia emocional (de Wall, 2009). Rizollati, um dos neurocientistas responsáveis pela descoberta dos neurónios-espelho, descreve o propósito desta função evolutiva: “Se queremos

³⁵ No “Dicionário Breve de Psicologia”, o altruísmo é definido como um comportamento voluntário através do qual o indivíduo ajuda outrem, independentemente de qualquer espécie de reforço exterior, i.e., a responsabilidade social está interiorizada como norma. Na base do altruísmo pode encontrar-se também a empatia (Pestana e Páscoa, 2002).

³⁶ O contágio emocional é um processo através do qual o observador imita e sincroniza os estados emocionais do outro, com base na sua expressão facial, gestos, vocalização, postura e movimento corporal (Preston e de Waal, 2002). Por exemplo, bocejar quando vemos alguém a bocejar, imitação instintiva de expressões faciais e choro reflexivo dos bebés quando ouvem outros bebés chorarem (Hoffman, 1982)

sobreviver, precisamos de perceber as ações dos outros. Para além disso, sem compreender a ação, a organização social é impossível” (Rizzolatti e Craighero, 2004:169).

O biólogo e primatólogo Frans de Wall (2009) refere que a empatia envolve regiões do cérebro que existem há mais de 100 milhões de anos, fazendo parte do legado evolutivo humano, predispondo os animais de natureza gregária e social a cooperar e a ter um sentido inato de justiça e reciprocidade. Para de Wall, é uma forma da natureza os equipar de mecanismos inatos que garantam maiores possibilidades de convivência e sobrevivência para o indivíduo, para o grupo, assim como para a própria espécie (de Wall, 2009). Segundo o mesmo autor, no caso dos seres humanos, a empatia está presente desde o nascimento, no momento de maior dependência e vulnerabilidade do ser humano, dado que sem uma vinculação forte entre mãe e filho, a possibilidade de o bebé sobreviver é muito reduzida. Para de Wall, “o bebé não definha apenas por falta de comida, mas também por falta de contato humano. Este contato é necessário para que o cérebro humano construa as sinapses necessárias para poder compreender o outro, emocionar-se com o outro e tornar-se um ser social” (de Wall, 2009:11-13). Na perspetiva deste autor, a empatia é a “cola” que nos liga uns aos outros e nos predispõe a cooperar uns com os outros.

2.2.2. Exigências e limitações da Empatia

A experiência empática nem sempre é uma experiência confortável. Num contexto de relação de ajuda, desafia crenças, estereótipos e relações de poder entre o sistema-interventor e os indivíduos que são alvo dos sistemas de intervenção (sistema-cliente). Para Bento e Barreto, a empatia exige uma certa tolerância à dificuldade de compreensão imediata e explicação fácil de certos comportamentos e fenómenos sociais. Implica uma abertura ao desconhecido, ao risco, até que uma nova compreensão possa emergir e uma relação de confiança se possa forjar” (Bento e Barreto, 2002:247). Na dinâmica interpessoal e na comunicação, envolve uma suspensão de juízos de valor, de posturas de avaliação e comportamentos de dominação e controle sobre o outro, transmitidos implicitamente sob a forma de conselhos, julgamentos e opiniões sobre o que o outro deve ser ou fazer (Rogers, 2001).

Ao descrevermos as perspectivas que valorizam o papel positivo da empatia na intervenção social, não subscrevemos a ideia de que esta seja a panaceia universal para todos os males sociais ou que funcione, só por si, como determinante dos comportamentos altruístas e solidários. A capacidade para empatizar e transmitir ao outro essa compreensão empática, não dispensa a influência de outros fatores nem a sua aprendizagem, nomeadamente, ao nível do desenvolvimento pessoal dos interventores, das competências de comunicação e relação interpessoal. No que diz respeito ao comportamento altruísta, para Trout a motivação e decisão de agir em benefício do outro, não resulta diretamente da experiência de se deixar afetar emocionalmente pelo seu sofrimento. Uma resposta às necessidades do outro requer também, além da empatia afetiva, uma ética, uma racionalidade guiada por princípios morais (Trout, 2010).

A capacidade de se colocar no lugar do outro e inferir o seu estado interno e as suas necessidades, também pode ser usada em malefício do próximo. Goleman reconhece esse emprego da empatia nas ações dos torturadores, sociopatas ou narcisistas, com o objetivo de dominar e manipular a vítima, sem qualquer simpatia ou preocupação por ela. (Goleman, 2007). O excesso de empatia, por outro lado, sem uma auto-regulação emocional, noção de individualidade e gestão de limites em termos de distância e proximidade relacional, pode apresentar custos emocionais e ser um fator de risco, nomeadamente para certas profissões que envolvem uma relação de ajuda (Bloom, 2014; Goleman, 2007).

Nem todo o ser humano desenvolve a mesma capacidade para empatizar (Baron-Cohen, 2011, 2012) Segundo Lencastre, a empatia e a preocupação com os outros “depende da herança filogenética mas também de condições ontogénicas que implicam a proximidade e a constância da figura de vinculação, do acesso ao afeto, à benevolência adulta e da tradução das emoções positivas na linguagem” (Lencastre, 2010:120). Além disso, a empatia espontânea apresenta-se essencialmente como um fenómeno familiar e intra-grupal, existindo uma tendência natural nos humanos em desenvolver uma moralidade grupal e tratar os de fora pior do que os membros do seu próprio grupo” (Lencastre, 2010:120). Lencastre também refere que a empatia precisa de uma base ontogénica sólida para se desenvolver, o que só se consegue em pequenos grupos porque os laços de pertença ao grupo tendem a decrescer à medida que o grupo aumenta (Lencastre, 2010:120). Esta teoria pode ajudar a explicar os limites da empatia e do altruísmo para com o

sofrimento de indivíduos que se encontram geograficamente distantes ou que sejam, cultural ou etnicamente diferentes. Contudo, existem trabalhos sobre altruísmo que defendem que estas limitações podem ser compensadas com o desenvolvimento de culturas e ambientes de cooperação que tendem a desencorajar os comportamentos mais egoístas (Boyd, 2003 citado por Lencastre, 2010).

Krznaric defende que o cultivo da empatia no indivíduo e nas relações humanas pode ser um catalisador de mudança social, um recurso que permite criar coesão nas comunidades, tolerância social e uma base motivacional para a ação humanitária a uma escala global. Para isso, considera importante a aprendizagem de determinados hábitos e comportamentos, a sua inserção nos currículos educativos e em programas de desenvolvimento de competências socioemocionais. Para Krznaric, a empatia deve ser usada para despertar uma maior consciência social sobre as necessidades do planeta, dos grupos e indivíduos com os quais não temos afinidades ou que estão fora dos círculos próximos e habituais de relacionamento (Krznaric, 2008, 2014).

Estas perspetivas mostram que a preocupação, o interesse e cuidado para com o próximo também precisa do condicionamento de normas e princípios morais, de ambientes e culturas que promovam o altruísmo, a reciprocidade e a solidariedade, assim como a aprendizagem de competências comunicacionais e relacionais de modo a serem estimuladas e desenvolvidas em relação a indivíduos e grupos com os quais não temos proximidade nem afinidades.

2.2.3. Como cultivar a atitude empática

Uma das figuras que mais se destaca na pesquisa sobre a empatia e a sua função na relação de ajuda é Carl Rogers³⁷ (1902-1987). Os princípios da sua abordagem foram aplicados em diversas

³⁷ Carl Rogers foi considerado o pai da Abordagem Centrada na Pessoa, uma abordagem que assenta na premissa de que o ser humano possui dentro de si amplos recursos para se compreender a si próprio, integrar-se e se desenvolver, se lhe forem dadas as condições facilitadoras. (Rogers, 2001:11-12). É uma corrente que se inscreve no paradigma humanístico-existencial e que surge em defesa dos valores integrais do homem, da sua capacidade de escolha, criatividade, consciência de si e desenvolvimento do potencial humano (Escoval, 1999 citada por Ferreira Borges e Filho, 2004:73). Para maior aprofundamento sugerimos: *Um jeito de Ser* (Rogers, 1983); *Abordagem Centrada na Pessoa* (Wood et al.(org), 1994); *Person-Centered Therap: a revolutionary paradigm* (Bozarth, 1998); *Sobre o Poder Pessoal* (Rogers, 2001).

atividades desde a psicoterapia e o aconselhamento pessoa-a-pessoa, à educação, ao serviço social, ao diálogo intercultural e à resolução de conflitos, em dinâmicas de grupo, entre outros contextos. Para este psicólogo e psicoterapeuta norte-americano, a empatia é um processo que envolve uma escuta ativa e profunda, a aceitação incondicional do outro e uma profunda confiança na capacidade de atualização e desenvolvimento do ser humano (Bozarth, 2009:101-105; Rogers, 1983). Rogers descreve-a como um processo de envolvimento no mundo percetual do outro sem julgamento, uma atitude que exige que se ponha de parte “os nossos próprios pontos de vista e valores, para entrar no mundo do outro sem preconceitos (Rogers e Rosenberg, 1977:73 citado por Freire, 2000:15). Para Rogers são as atitudes do terapeuta que promovem a ajuda e não as suas opiniões ou os seus julgamentos (Rogers, 2001:10). No processo de compreensão empática o foco não é o problema e o objetivo não é resolver esse problema. O foco está no indivíduo, no seu ser, nas suas experiências afetivas, sejam elas de raiva, de confusão, ressentimento, medo, coragem, amor ou orgulho e nos significados que atribui (Rogers, 2001:11). Para Rogers a empatia não é uma técnica, é um processo, uma atitude e uma maneira de ser na relação com a outra pessoa (Rogers e Rosenberg, 1977:73 citado por Freire, 2000:15; Rogers, 2001) que pode ser aprendida e treinada (Rogers, 2001:12).

A escuta ativa é uma das competências fundamentais do processo, envolve dar ao outro a oportunidade de ser ouvido sem ser julgado. Segundo Barrett-Lennard, a consciência de ser literalmente escutado e profundamente compreendido, tem o efeito de produzir alívio, como se algo finalmente fizesse sentido, um sentimento de uma conexão interna e de se estar menos sozinho (Barrett- Lennard,1993 citado por Freire, 2000:19-20). A compreensão empática envolve prestar atenção, observar as expressões e os comportamentos do outro, tentando compreender os significados e sentimentos que este está a transmitir, como se estivesse no seu lugar (Freire, 2000). Os comportamentos que demonstram atenção empática são predominantemente não-verbais, tais como, o contato visual com a outra pessoa, a postura de abertura, presença e descontração que indique envolvimento e interesse pelo outro (Falcone, 1999). A linguagem corporal transmite estados emocionais e sinais que podem ser de abertura, defesa, desinteresse ou resistência, mas que ao serem reconhecidos facilita a construção da relação e da comunicação. A forma de andar, o tom de voz, a respiração acelerada e outros aspetos da aparência geral, também

fornece as pistas que nos permitem inferir e imaginar o estado interno do outro (Falcone, 1999; Ekman, 2007). Essas pistas ajudam a adequar a abordagem ao outro.

Além das competências acima descritas que ajudam a cultivar a empatia, existem outras metodologias e exercícios, tais como: imaginar e visualizar-se no lugar de uma pessoa, permitindo-se experienciar as emoções que esse processo desperta; contar histórias; ver filmes sobre histórias de vida reais com exemplos de comportamentos empáticos, acompanhado de exercícios que visem identificar as emoções e imaginar a experiência da personagem; fazer role-play, imitar estados emocionais, usar técnicas do Psicodrama e da abordagem Gestalt, meditação, etc. (Gerdes et al. 2011: 119-123); identificar aspectos comuns que se partilha com pessoas ou grupos de indivíduos que julgamos ser muito diferentes, reconhecer e identificar os próprios preconceitos (GGSC, 2016).

As pesquisas demonstram que as expressões faciais³⁸ são potentes estimuladores emocionais e imitá-las produzem no observador emoções similares às que estão sendo expressas por quem é observado, mesmo que nenhum estímulo esteja presente naquele momento (Butman e Allegri, 2001 citado por Sampaio et al., 2009:220)

Em síntese, a capacidade para empatizar pode e precisa de ser exercitada sobretudo em contextos de diversidade e intervenção junto de indivíduos cuja inclusão social começa com o processo de criação de vínculos e laços sociais. Existem, para esse efeito, metodologias, exercícios e competências a desenvolver. Na perspectiva rogeriana e centrada na pessoa, estas competências precisam de se basear numa atitude de abertura genuína ao outro, de respeito pela sua diferença, e de confiança na sua capacidade para se desenvolver e tornar-se autónomo.

³⁸ As expressões faciais são exibições emocionais no rosto que têm consequências imediatas no impacto que causam, seja nas pessoas a que são dirigidas ou nas que as observam. Paul Ekman, psicólogo norte-americano é uma das referências de renome no estudo da linguagem não-verbal e das expressões faciais. Para maior aprofundamento recomendamos: Ekman, P., 2007. *Emotions Revealed* (2nd Ed): *Recognising Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, NY: Owl Books

2.3. A Conversa como comunicação empática

Cooley descreveu em 1909 a comunicação³⁹ como “o mecanismo através do qual existem e se desenvolvem as relações humanas, fazendo dela uma das formas fundamentais de existência” (Cooley, 1909 citado por Rodrigues dos Santos, 2015:9). Paulo Freire chama a atenção para a importância do processo comunicativo e para as formas da linguagem nestes processos. Para Freire, é no diálogo, na comunhão, no encontro e na escuta que os seres humanos se formam, se reconhecem e se libertam. Através da comunicação dialógica é possível criar espaços de construção do humano (Geraldi, 2005:14), porque é a partir do reconhecimento do outro que o “Eu” existe e se constitui; é no acolhimento ético do outro que o eu desperta do seu egoísmo e da alienação (Freire, 1987, 1992 citado por Streck et al., 2008). Na perspectiva de Freire, o diálogo é estruturante porque permite a construção de recursos expressivos, através dos quais os pensamentos são organizados e expostos, compreendidos e modificados (Geraldi, 2005:14).

Rogers considerava que não bastava que um terapeuta experienciasse uma compreensão empática do quadro de referência interno do seu cliente, era necessário que se esforçasse por comunicar através da linguagem, comentários, postura e comportamento, essa compreensão de forma a que o cliente se sentisse escutado e aceite (Rogers, 1957 citado por Wood, 1994:149). Nesse processo Rogers enfatiza a importância da autenticidade do terapeuta, sendo ele próprio, genuíno, consciente de si, da sua experiência interna sem ter de apresentar uma fachada (Wood, 1994:161). A importância da autenticidade na comunicação, apesar de constituir um desafio para o técnico, ou outro interventor, encoraja o outro a fazer o mesmo (Luczinsk et al., 2010:80). Estas práticas na comunicação apesar de virem dos contextos psicoterapêuticos, são passíveis de serem aplicadas no campo da intervenção social.

Um estudo conduzido por Thompson, Pollio, Eyrich, Bradbury e North (2004) - sobre intervenções bem sucedidas com indivíduos em situação de sem abrigo - conclui que estas

³⁹De acordo com a teoria da comunicação de Palo Alto, a comunicação é matriz na qual assentam todas as atividades humanas. A relação de comunicação é um todo que envolve comportamento, verbal ou não verbal, intencional ou não, que provoca efeitos. É uma relação entre dois intervenientes, sem que nenhum deles se limite a ser objeto passivo de informação, ou seja, é uma relação bilateral (Cascais in Gomes-Pedro e Barbosa, 2004)

envolviam o acesso destes a relações positivas de suporte com diferentes profissionais, com os quais desenvolviam conversas que constituíam um espaço de refúgio mas também de encorajamento, de reconhecimento enquanto pessoas e de encaminhamento para outros serviços de ajuda (Thompson, Pollio, Eyrich, Bradbury e North 2004, citados por Walsh et al., 2010:934).

Para Sluzki (1992), as conversas possuem um potencial terapêutico quando criam oportunidades de transformação pessoal, que ocorre quando os indivíduos vão alterando a forma como percebem as circunstâncias das suas vidas (Sluzki, 1992 citado por Walsh et al, 2010:933). Para que tenham esse impacto, não podem ser um monólogo levado a cabo pelo interventor em que este fala a partir de um lugar de especialista, de poder e autoridade. Precisa de existir um sentido de igualdade na participação, em que o dar e receber constituem as qualidades do verdadeiro diálogo (Bakhtin, 1984; Guilfoyle, 2003; Seikkula e Trimble, 2005 citados por Walsh et al., 2010:933). No caso da relação e comunicação com os indivíduos em situação de sem-abrigo, reconhecê-los como pessoa, criar confiança e usar uma linguagem comum através de um diálogo aberto, é fundamental (Levy, 1998; Seikkula et al., 2003 citados por Walsh et al., 2010:933-934). Torna-se assim necessário que o interventor tome consciência quanto ao tipo e tom na linguagem usada durante a comunicação, dado que uma das barreiras na relação é a distância, a desconfiança e a hostilidade para com os profissionais de ajuda (Calsyn et al., 1998; Levy, 2004 citados por Walsh et al., 2010:934). Segundo Burnard (2003), o tom formal com que o interventor fala pode levar o cliente a pensar que este está mais preocupado em recolher dados ou em cumprir tarefas, do que em usar o tempo para conhecer a sua pessoa e se envolver num diálogo aberto e acolhedor (Burnard, 2003 citado por Walsh, 2010:934).

Podemos assim concluir que o impacto positivo da empatia no processo relacional, concretiza-se através de uma comunicação verbal e não-verbal coerente com essa atitude, capaz de transmitir ao outro uma compreensão e respeito pelas suas vivências, um reconhecimento da sua existência e da sua importância enquanto pessoa.

2.3.1. A conversa como instrumento de mudança social

A conversa no contexto deste projeto assume a forma de diálogo⁴⁰ desenvolvido entre dois intervenientes: o *Voluntário* (interventor) e o *Convidado* (utente dos Jantares Comunitários). Segundo London, o diálogo é uma forma de comunicação destinada a promover uma visão comum e um propósito comum. O processo envolve “saber ouvir com empatia, procurando um terreno comum, explorar novas ideias e perspetivas, trazendo ao de cima os pressupostos não examinados” (London, 2013).

A dinâmica deste processo também implica presença, reciprocidade, sincronização, paciência, tolerância ao risco de imprevisibilidade, de divergência nos conteúdos, ritmos e reações. Segundo alguns autores, existe um défice destas competências, não só porque se assume que se sabe conversar e, logo, não se ensina (Zeldin, 2000). Estas competências parecem estar, paradoxalmente, ameaçadas pelas novas tecnologias de informação e comunicação virtual, contribuindo para o que Goleman chamou de “autismo social” (Goleman, 2006:17). Como refere London, não faltam meios para comunicar, mas “parece estarmos mais separados e desconectados do que nunca. A compreensão genuína parece ser a exceção e não a regra na comunicação atual e quotidiana. Falamos para o outro ou depois do outro, não com o outro” (London, 2013).

Zeldin considera a conversa uma arte que precisa de ser resgatada numa era em que “se fala muito e diz-se muito pouco” (Zeldin, 2000:1-3). A conversa superficial, utilitarista e “ruidosa” parece refletir essa perda e uma “falta de *know-how* e de ferramentas” (Zeldin, 2000; London, 2013). Na perspetiva de Zeldin aprendem-se técnicas de comunicação para influenciar, convencer, vender e vencer nos argumentos, mas não para conhecer melhor o outro. O tipo de conversa que este autor pretende promover é aquela que tem o poder de fazer emergir novas formas de pensamento, de fazer mudar a nossa forma de pensar o nosso mundo e o mundo do outro. Para Zeldin, este tipo de diálogo pode ser um instrumento de mudança social quando envolve pessoas que não se conhecem, pessoas de diferentes proveniências e condições

⁴⁰ O diálogo pressupõe a reciprocidade existencial e esta pressupõe a diferença e a semelhança, já que é devido à diferença que se pode enriquecer com a comunicação (Dicionário Infopédia da Língua Portuguesa com Acordo Ortográfico, 2003-2016). Distingue-se das outras formas de comunicar como o debate, a discussão ou a negociação. O objetivo a alcançar é uma compreensão, um melhor conhecimento do outro, e não um acordo, uma solução, uma decisão, um plano de ação ou a defesa de opiniões e posições (London, 2013).

socioeconómicas, que se arriscam num diálogo cara-a-cara e se revelam ao outro, não na superficialidade, mas em questões mais pessoais, profundas e comuns à existência humana (Zeldin, 2000).

Neste sentido, e reconhecendo os desafios deste tipo de envolvimento e de comunicação, Zeldin propõe uma metodologia de animação de conversa que inclui auxiliares de conversa e tópicos que proporcionam uma orientação e intencionalidade. Esses tópicos têm como objetivo estimular a partilha de histórias de vida, a revelação de experiências emocionais e de convicções; convidar à reflexão sobre os valores essenciais de cada um, suscitar novos olhares sobre o quotidiano, proporcionar uma compreensão e integração do passado na sua relação com o presente e o futuro. Pretende com essa metodologia usar a conversa não apenas para se adquirir informação e desenvolver competências relacionais, mas também como instrumento de mudança social, estimulando a imaginação e a curiosidade, fazendo descobrir novas formas de reconhecimento, aceitação e encorajamento do outro, daquele que nos é estranho e desconhecido (Oxford Muse, s/d).

No contexto em que se aplica o projeto, e além das competências que foram mencionadas neste capítulo, julgamos importante considerar outras complementares que a formação do voluntário precisa contemplar. Estas são: ser breve no discurso, saber gerir o tempo de partilha entre as partes, de forma a evitar a monopolização da conversa por uma das partes, falar calorosamente, usar uma linguagem adequada à pessoa que participa no diálogo, saber conviver com os silêncios incómodos e as emoções desconfortáveis que possam resultar de temas emocionalmente mais difíceis.

Síntese

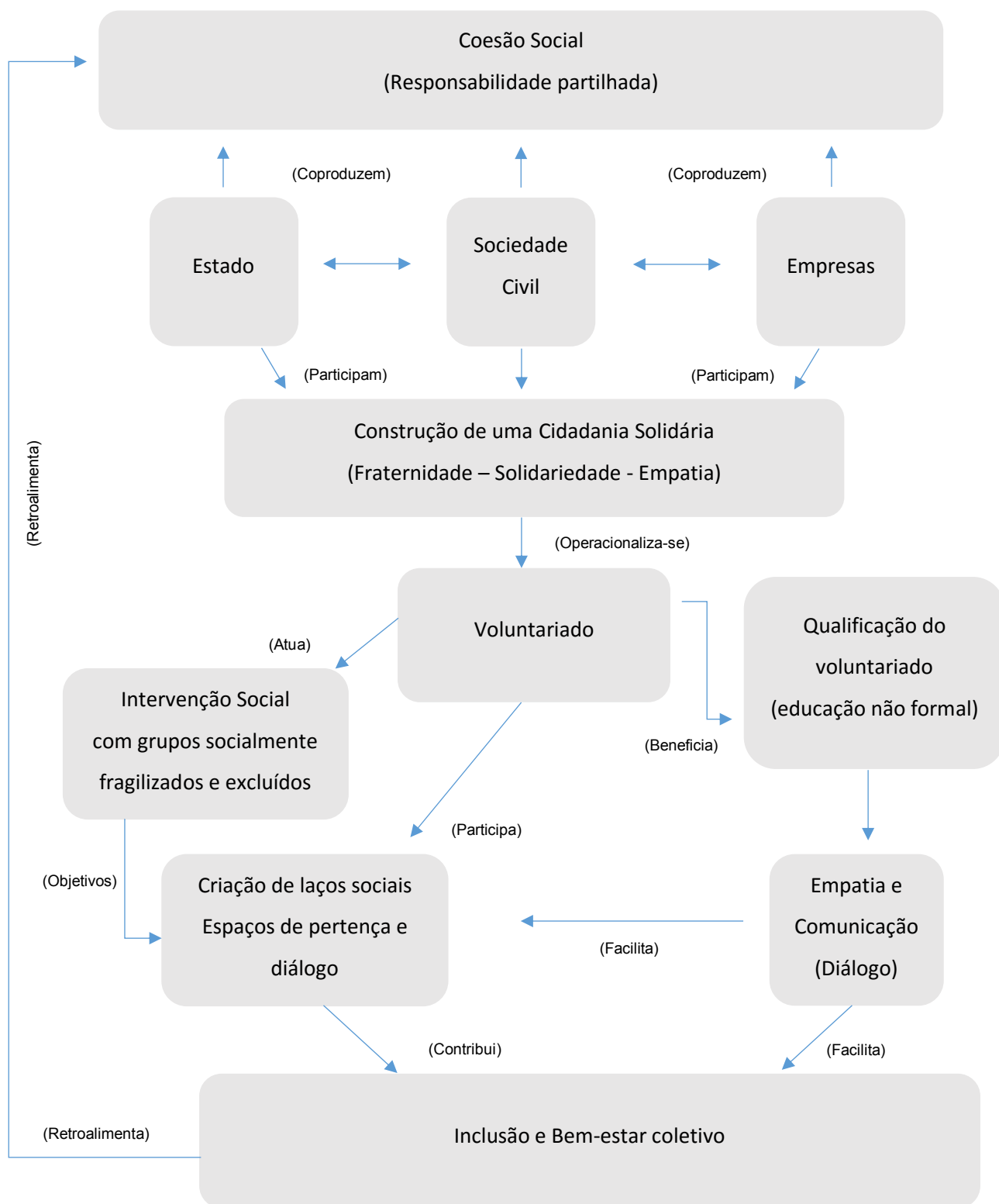
O voluntariado desempenha um papel importante na coesão das comunidades e da sociedade, entendida como processo de responsabilidade partilhada de promoção do bem-estar coletivo. É concebido como um instrumento de cidadania solidária que vai ao encontro dos valores da cidadania pós-moderna, constituindo no terreno, um recurso de valor reconhecido na intervenção

social em rede, junto de indivíduos e grupos socialmente fragilizados e excluídos, numa lógica de complementaridade e subsidiariedade. Pela sua natureza, o voluntariado consegue juntar, em torno das suas atividades, pessoas que de outra forma dificilmente teriam contato umas com as outras, contribuindo assim, para redução do estigma, da indiferença, do isolamento social e promovendo um sentimento de pertença. O efeito positivo do voluntariado não se limita ao objeto das suas ações. Estudos demonstram que também há um retorno compensatório emocional e espiritual para o próprio voluntário.

O seu papel na inclusão social de indivíduos socialmente fragilizados, pode assumir a forma de apoio social e emocional em que a criação de laços afetivos e sociais, assim como de espaços de diálogo, de encontro e hospitalidade, dando voz a quem não tem voz.

O reconhecimento do papel da empatia, assim como da sua comunicação, na criação de vínculos e laços sociais, na compreensão das necessidades de grupos socialmente fragilizados e marginalizados, na dissolução de estereótipos e na humanização dos sistemas e práticas de intervenção, fundamenta a sua inclusão nos programas de formação em competências socio-emocionais e qualificação dos interventores, neste caso, os voluntários. O voluntariado ao gerar mais confiança entre cidadãos, desenvolver normas de solidariedade e de reciprocidade, contribui para a coesão e estabilidade social. Tal como defende Clark (2011), o tecido social só pode ser fortalecido com práticas que funcionam como pontes para ligar o que as dinâmicas socioeconómicas tendem a dividir.

Figura 1 - Resumo do Enquadramento Teórico (mapa conceptual)



Fonte: Autoria própria

PARTE II - Investigação Empírica

O presente trabalho-projeto tem como objeto de estudo a construção, implementação e avaliação de um projeto de voluntariado chamado *Conversas com Vizinhos*. Trata-se de um projeto-piloto de intervenção social desenvolvido em parceria (Anexo 1) entre uma rede de voluntariado, a *Serve The City Lisboa* (STC) e o Projeto *Arte de Conversar* (AC), que desenvolve atividades de formação, organização e animação⁴¹ de eventos. O estudo incide nos primeiros 8 meses do projeto - de Abril a Novembro de 2015, tendo este continuado após esse período de investigação.

O *Conversas com Vizinhos*, enquanto iniciativa de cidadania solidária, traduz-se numa intervenção social de um grupo de voluntários junto de utentes de um serviço comunitário que oferece refeições, os *Jantares Comunitários*, em que a empatia e a conversa assumem-se como instrumentos de criação de laços sociais e de inclusão de indivíduos em situação de fragilidade e exclusão social. Este projeto partiu da necessidade de inovar, estimular novas narrativas e introduzir intencionalidade nas conversas e interações dos voluntários junto da referida população. Teve como objetivos contribuir para o desenvolvimento de competências relacionais e comunicacionais dos primeiros (voluntários), através de uma ação de Formação, e facilitar o diálogo mais pessoal e substancial entre o voluntário e o utente dos *Jantar Comunitários*, através da aplicação de uma metodologia de animação de conversa, os *Menus de Conversa*. O “utente” dos referidos jantares é tratado, na linguagem inclusiva da STC, como sendo o *Convidado*, designação que será igualmente adotada neste estudo.

A nossa questão de partida orienta-nos no sentido de avaliar o impacto do projeto nas interações estabelecidas entre o voluntário e os referidos *Convidados* dos *Jantares Comunitários*, esperando que este tenha contribuído para uma maior proximidade, profundidade e intencionalidade nas conversas e interações entre estes dois grupos. Do ponto de vista metodológico, o presente trabalho assume uma estrutura de investigação-ação de natureza exploratória e de abordagem qualitativa. De acordo com Guerra, as metodologias de investigação-ação permitem, em simultâneo, a produção de conhecimento sobre a realidade, a inovação no sentido da singularidade de cada caso, a produção de mudanças sociais e, ainda, a formação de

⁴¹ O termo *animação* adotado pelo projeto *Arte de Conversar*, aplicado em contextos de intervenção social e empregue ao longo deste trabalho, corresponde a práticas e técnicas que facilitam a interação, o convívio e a relação de ajuda entre indivíduos e grupos, com fins socioeducativos. Segundo Carmo (2014) a dimensão socioeducativa da intervenção social concretiza-se quando se facilita um “processo de ressocialização, ajudando o outro a identificar e usar recursos próprios e do ambiente onde vive, de modo a desenvolver-se como pessoa, e a descobrir-se ele próprio como recurso para o desenvolvimento dos que o rodeiam” (Carmo, Esgaio e Pinto, 2014:73).

competências dos intervenientes” (Guerra, 2002:52). A mesma autora refere que a investigação-ação é um “processo continuado e não pontual, influenciando todo o percurso de investigação; os grupos *objetos* do conhecimento constituem-se *sujeitos* do conhecimento; o seu ponto de partida não é uma teoria ou hipótese, mas uma situação, um problema ou prática real e concreta; o objetivo não é fundamentalmente o aumento do conhecimento sobre a realidade, mas a resolução de problemas e o investigador não é um mero observador, mas um apoiante dos sujeitos implicados na ação”(Guerra, 2002:53-54).

A natureza exploratória deste trabalho, tem como objetivo o aprimoramento de ideias e conceitos com vista a torná-lo mais explícito, formular hipóteses e abordagens posteriores. Segundo Gil, as pesquisas exploratórias podem envolver “o levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram (ou têm) experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão” (Gil, 2002:41).

A metodologia qualitativa é, segundo Amaro, geralmente utilizada em estudos que enfatizam mais “o significado do que a medição de um particular fenómeno e é especialmente útil quando se pretende compreendê-lo, ou captar dimensões ou atributos que são por vezes bastante importantes, mas que têm pequena expressão numérica. Além disso, suporta ainda a incorporação do conhecimento do investigador e da sua subjetividade na produção do conhecimento científico.” (Amaro, 2006:161-162 citado por Carrera, 2011:32).

Do ponto de vista epistemológico, importa considerar alguns fatores não científicos que poderão influenciar a investigação (Carmo, 2011:49), nomeadamente: a formação académica e a experiência profissional da investigadora em *Counseling* (Aconselhamento psicossocial) de base humanista e no modelo “centrado na pessoa” de Carl Rogers, influenciando assim, a sua visão do mundo, da natureza humana e da prática da intervenção social. O vínculo da investigadora enquanto co-fundadora e co-gestora do projeto *Arte de Conversar* - o interventor parceiro responsável pela formação e animação das conversas entre os voluntários e os utentes - introduz a questão da parcialidade, subjetividade e conciliação de papéis. A participação da investigadora e do *Arte de Conversar* no projeto, foi realizada a título voluntário e gratuitamente, minimizando assim possíveis conflitos de interesses.

CAPÍTULO 3 – Opções metodológicas e organização geral do projeto

Neste capítulo serão descritos os procedimentos metodológicos escolhidos para a construção, implementação e avaliação do projeto, assim como o contexto e os participantes. A elaboração do projeto de intervenção apoia-se na metodologia de elaboração de projetos sociais proposta por Serrano (2008). De acordo com esta autora, “os projetos sociais nascem como consequência do desejo de melhorar a realidade onde estamos inseridos e orientam-se para a resolução de um problema, uma carência ou uma necessidade” (Serrano, 2008:16-18). Um projeto envolve uma visão antecipada de ações a realizar para conseguir alcançar o fim proposto, exigindo assim, uma estrutura interna que compreende as seguintes fases: diagnóstico, planificação, aplicação/execução e avaliação (Serrano, 2008: 25).

Como metodologia de recolha de dados para estas fases, optámos pelos seguintes métodos e instrumentos:

- Observação direta participante com o objetivo de estudar o local, o ambiente e o funcionamento dos *Jantares Comunitários*, assim como acompanhar a execução do projeto. O registo foi feito com suporte de uma grelha de observação (Anexo 2);
- Pesquisa bibliográfica para a fundamentação teórica e conceção dos conteúdos para a fase de execução (formação e animação) e pesquisa documental sobre a rede STC e a atividade dos *Jantares Comunitários*, nomeadamente, relatórios, um estudo de impactes anterior e conteúdos informativos online;
- Entrevista semi-estruturada aplicada em dois momentos: na fase de diagnóstico e na fase de avaliação do projeto. Na fase inicial de levantamento de necessidades e desenho do projeto, uma entrevista com o coordenador-geral da STC e, posteriormente, para a avaliação do projeto, entrevistas com os voluntários que participaram no projeto. Para esse efeito foram construídos guiões de entrevistas com perguntas abertas (Anexos 3 e 5)
- O *Focus group*, para efeitos de diagnóstico complementar e adequação das metodologias e conteúdos (fase da execução), facilitado por um guião de tópicos para discussão (Anexo 4) e constituído por um pequeno grupo de voluntários selecionados pela rede STC para participarem no projeto;
- Questionário de avaliação da Formação dos *Voluntários* (Anexo 7)
- Folha de inscrição no projeto e constituição dos grupos de Formação (Anexo 9)

- Inquérito de opinião por questionário para o *Convidado* que participou na animação (Anexo 10)
- Reuniões de apresentação e formalização da parceria, de planeamento e avaliação.

Para o tratamento da informação recolhida pela entrevista de diagnóstico, pelo *focus group* e pela observação participante, recorreu-se à matriz de análise SWOT. Para a avaliação do projeto, e por ser relevante para os objetivos do trabalho e para a nossa questão de partida, optámos por recorrer ao método de análise de conteúdo para a análise dos dados recolhidos pelas entrevistas de avaliação. Para esse efeito, foram definidas *a posteriori* as categorias de análise, dimensões e indicadores, após transcrição integral e leitura exaustiva das entrevistas. Quanto aos dados recolhidos pelo inquérito de opinião dos *Convidados* que participaram nas conversas animadas pelos *Menus de Conversa*, procedemos à transcrição integral das respostas destes participantes e à apresentação descritiva dos resultados.

3.1. Procedimentos metodológicos quanto à elaboração do projeto

De acordo com Serrano, um projeto social precisa de ter uma descrição clara do que se pretende alcançar; uma adaptação às características do meio e às pessoas envolvidas; o acesso a dados, informações técnicas e instrumentos de recolha de dados; a existência de recursos mínimos imprescindíveis para a sua aplicação e uma calendarização precisa para o seu desenvolvimento. No contexto da intervenção social, este implica uma “reflexão rigorosa sobre o problema social concreto que se pretende melhorar; o reconhecimento da complexidade e multiplicidade das necessidades existentes e situações problemáticas; uma sistematização e articulação de dados e ideias, aparentemente dispersos, para compreender e interpretar melhor; a definição de prioridades; uma planificação e adaptação do plano à prática com a abertura e flexibilidade necessárias na sua aplicação, de forma a gerar inovação e mudança; possuir originalidade e criatividade, uma reflexão autocrítica - que pode incluir os possíveis desajustamentos no desenvolvimento do projeto - e uma avaliação partindo da prática, segundo a ótica de quem vive o problema (Serrano, 2008:16-20).

3.1.1. Diagnóstico

Esta fase constitui uma das ferramentas teórico-metodológicas mais importantes na elaboração de um projeto social. Questiona-se sobre “o que é preciso, quem o necessita, porquê e até onde” (Serrano: 2008:32). Tem como objetivos: identificar o problema; detetar necessidades ou carências sobre as quais se irá atuar; estabelecer prioridades; delimitar o problema identificando como este é percebido e interpretado pelos envolvidos; fundamentar o projeto; localizar o projeto, prever a população envolvida, os recursos necessários e rever a bibliografia existente sobre o tema ou sobre o que foi feito sobre o mesmo problema (Serrano, 2008: 29-36).

A escolha da entrevista, do *focus group* e da observação participante, como métodos a utilizar na fase de diagnóstico, foi feita em função do contexto em que se realiza esse diagnóstico, das características do grupo-alvo, do tempo previsto, dos recursos financeiros e humanos disponíveis e da experiência (Gomes dos Santos, 2012). Segundo Quivy e Campenhoudt, a entrevista é adequada quando a investigação tem como objetivos a análise do sentido que os atores dão às suas práticas e aos acontecimentos com que se confrontam; dos seus sistemas de valores, referências normativas e interpretações de situações; das leituras que fazem das próprias experiências ou de um problema específico com pontos de vista diferentes, dos sistemas de relações e funcionamento de uma organização; da reconstituição de um processo de ação, entre outros (Quivy e Campenhoudt, 1998:193). Dentro dos vários tipos de entrevista - de diagnóstico, investigação, terapêutica, especializada, focalizada e em profundidade (Rosa et al., 2008 citada por Carrera, 2011:33) - optou-se pela entrevista de diagnóstico em concordância com o propósito. Quanto ao seu nível de estruturação, optámos pela abordagem semi-estruturada, ou semi-diretiva, permitindo ao investigador dispor de “perguntas-guias, relativamente abertas, sem precisar de as colocar necessariamente pela ordem anotada, dando espaço ao entrevistado para que possa falar abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que convier” (Quivy e Campenhoudt, 1998: 192).

Na construção do guião para a entrevista de diagnóstico, as questões procuram obter informação objetiva sobre o contexto, o funcionamento e objetivos dos *Jantares Comunitários*. Foram igualmente incluídas questões pouco diretivas e abertas sobre a filosofia de intervenção da rede STC, assim como as que permitissem uma perspetiva do entrevistado, enquanto coordenador

geral da STC, sobre as necessidades de inovação, animação nos *Jantares Comunitários* e formação dos *Voluntários*.

O *Focus group*, ou grupos de discussão, é um método de investigação social, que assume a forma de uma discussão estruturada, envolvendo a partilha progressiva e a clarificação dos pontos de vista e ideias dos participantes, com vista à produção de informação e de conhecimento. O formato típico, envolve um grupo relativamente homogéneo de cerca de seis a oito pessoas que se reúnem por um período de cerca de uma hora e meia a duas horas. A interação do grupo é moderada por um avaliador, ou investigador, que estabelece os tópicos (ou perguntas) para a discussão. Este método tem particular interesse na análise de temas que levantam opiniões divergentes ou que envolvem questões complexas que precisam de ser exploradas em maior detalhe, permitindo, assim, recolher uma vasta quantidade de informação qualitativa num espaço de tempo relativamente curto (Evalsed, 2013). O guião de tópicos para discussão foi construído com o intuito de identificar as necessidades, as perceções e pontos de vista dos *Voluntários* sobre as questões relevantes para o diagnóstico, para a construção da Formação e elaboração dos recursos de animação de conversas. A seleção dos 8 participantes que constituíram o *focus group* foi feita pela STC, de acordo com os seguintes critérios: disponibilidade, experiência, nível elevado de compromisso e assiduidade nos *Jantares Comunitários*. Para o registo de dados foi usado um equipamento de gravação audiovisual e o grupo teve a duração de 90 minutos.

A observação participante implica a inserção do investigador na população, na organização ou comunidade, de forma a poder registar comportamentos, interações, acontecimentos, características físicas, sociais e culturais de um determinado contexto. “Estas são tidas como incorporando as normas, valores, procedimentos e rituais da organização e refletem o pano de fundo do respetivo contexto, que influencia os comportamentos, perceções, crenças e atitudes dos diferentes atores (Evalsed, 2013).

3.1.2. Planificação

A planificação é um processo que compreende diversas ações e planos para a execução de um projeto. Para que seja eficaz, a qualidade da comunicação entre os parceiros e o nível de participação das pessoas envolvidas na execução do projeto, são cruciais (Carmo, 2014:236-240). A planificação prevê a definição de objetivos a alcançar, as atividades, a metodologia, as técnicas de trabalho, a população-alvo, os recursos humanos, materiais e financeiros necessários, a recolha e análise de dados e uma calendarização (Serrano, 2008:26, 47-76). Para esse efeito, foram realizadas duas reuniões entre os dois parceiros do sistema-interventor, para formalizar a parceria, discutir e aprovar o plano de atividades. Foram também revistas as necessidades, antecipadas possíveis adversidades na execução, identificados recursos e acordado uma calendarização (Anexo 6).

Para a construção da Formação recorreu-se à pesquisa online de projetos similares, à pesquisa bibliográfica e outros recursos didáticos para fundamentar teoricamente os conteúdos programáticos e as metodologias a adotar. Quanto à metodologia da ação de Formação, optou-se pelo formato de *Training Group* (Serrano, 2008:57) em sala de aula e com a duração de 6 horas. Esta opção procurou adequar-se à disponibilidade da população-alvo, às necessidades diagnosticadas e objetivos do projeto. Trata-se de um método ativo de Formação e desenvolvimento de competências, cujo objetivo é a tomada de consciência dos formandos sobre o seu próprio comportamento, atitudes e crenças, promovendo a sua mudança e despertando para novas atitudes e abordagens relacionais e comunicacionais. Para esse efeito, recorreu-se a diapositivos explicativos, mas valorizou-se sobretudo, o uso de métodos audiovisuais, exercícios práticos com dinâmicas de discussão (aos pares e em subgrupos), técnicas de visualização criativa e experienciais, exercícios de análise de situações e histórias vividas, modelagem através de *role-play* e treino de competências pela simulação e ensaio. Para a avaliação específica da ação de formação, recorreu-se a um questionário (Anexo 7), de forma a obter um feedback dos formandos sobre a adequação e pertinência dos conteúdos e das metodologias para o projeto e futuras formações.

No planeamento da animação da conversa para os *Jantares Comunitários* - entre os *Voluntários* e os *Convidados* - tivemos como critérios orientadores a escolha de mesas retangulares para 4 pessoas, em zonas do refeitório com menos ruído e risco de interrupção da dinâmica, assim como o uso de elementos decorativos que distinguiam as mesas do projeto das restantes. Para a animação da conversa entre aqueles dois grupos, a metodologia baseou-se num projeto similar, os *Conversation Meals* da Fundação Oxford Muse (Oxford Muse, 2015). Reconhecendo a autoria original e mantendo os princípios desta metodologia, foi, contudo, necessário fazer a devida adaptação ao contexto e seus intervenientes. Essa metodologia criativa consistiu na criação de *Menus de Conversa* concebidas à semelhança dos menus de restaurante, com sugestões de tópicos de conversa, em vez de pratos de comida (Anexo 8). O desenvolvimento dos tópicos de conversa foi feito com base em pesquisas bibliográficas, online e pela autoria da equipa do *Arte de Conversar*, com a preocupação de serem temas que estimulassem novas narrativas e olhares sobre a vida, a pessoa, gostos e valores de cada participante. Tratando-se de tópicos que convidam à partilha de histórias e experiências pessoais, e exigindo alguma segurança psicológica para facilitar a abertura e a confiança, optou-se pelo formato de conversa um a um, em diálogo, e não em grupo.

3.1.3. Execução

A etapa da execução implica pôr em prática o projeto e ter em conta o seu desenvolvimento, acompanhamento e controlo (Serrano, 2012:77). Optou-se por implementar o projeto em três momentos: a) o primeiro momento que consistiu num jantar de apresentação da parceria e do projeto *Conversas com Vizinhos*, para um grupo de 22 voluntários convocados pela STC; b) o segundo momento consistiu na realização da Formação teórico-prática sobre “Empatia e a Arte de Conversar”, para os voluntários interessados e inscritos; c) um terceiro momento, a aplicação da metodologia de animação da conversa (*Menus de Conversa*) nos *Jantares Comunitários* (JC) nas interações entre os *Voluntários* formados e os *Convidados*.

Sobre o jantar de apresentação, os voluntários participantes foram convocados pela STC de acordo com os critérios da assiduidade, experiência e compromisso. O objetivo era dar a conhecer o projeto e constituírem-se os dois grupos para participarem nas etapas seguintes - na

Formação e Animação dos JC – mediante a sua inscrição no projeto (Anexo 9). O intuito desta experiência introdutória foi também o de se familiarizarem, antes da Formação, com a metodologia de animação baseada nos *Menus de Conversa*, acautelando assim, possíveis resistências e desistências, por razões de surpresa ou desagrado em relação ao tipo interação e comunicação exigida neste projeto.

A Formação foi dividida em duas ações idênticas, mas com datas distintas (20 de Junho e 4 de Julho de 2015), com a carga horária de 6 horas cada, para os dois grupos, de forma a abranger os 15 voluntários inscritos e manter o formato de pequeno grupo, considerado mais adequado para a metodologia adotada e ambiente de coesão pretendido. A composição de cada grupo de formandos foi feita aleatoriamente, conforme disponibilidade destes em relação às datas. A gestão da formação, das inscrições e coordenação dos espaços e locais para refeição, ficou a cargo da STC. À equipa do AC competiu criar o programa de Formação, os conteúdos e a metodologia, proporcionar o material de apoio, fazer a tutoria e fornecer os questionários de avaliação da Formação. A equipa de formadores do AC compreendia dois elementos, sendo um destes, a própria investigadora.

O terceiro momento desta etapa corresponde à Animação, ou seja, ao uso dos *Menus de Conversa* como recurso para orientar e estimular as conversas entre os *Voluntários* e os *Convidados* que se sentam à mesa para jantar, implicando a aplicação dos conhecimentos adquiridos na formação. Esta dinâmica foi usada em 5 *Jantares Comunitários*, que tiveram lugar nos meses de Junho, Julho, Setembro, Outubro e Novembro, envolvendo a conceção de vários *Menus de Conversa* para cada jantar, uma articulação e coordenação entre os parceiros, entre estes e os voluntários e as outras equipas da STC, que asseguram o funcionamento dos referidos jantares. Cada jantar com animação de conversa à mesa, envolveu um mínimo de 4 e um máximo de 6 *Voluntários*. Para cada voluntário seria convidado um utente com o qual teriam uma conversa sobre os tópicos do *Menu de Conversa*. Sendo a conversa à mesa em formato de diálogo, e não uma comunicação em grupos ou unidirecional, o voluntário também responderia e falaria sobre si, com o objetivo de criar maior equidade na interação, estimular a empatia, a escuta e a proximidade. A participação dos *Convidados* era feita através de convite no próprio dia, na zona de entrada do refeitório, aproximadamente uma hora antes do jantar começar, e por um elemento da equipa

coordenadora da STC, cuja relação de proximidade e confiança facilitava a aceitação do convite para participarem nas mesas do projeto. Os critérios de escolha dos *Convidados* consistiam em não estar sob efeito incapacitante de álcool e drogas, possuir competências sociais mínimas que viabilizassem a interação, estar informado sobre a dinâmica e querer participar.

O acompanhamento e controlo da animação, foi feito pela equipa do AC, que incluía a própria investigadora. O apoio prestado aos *Voluntários* que animavam as conversas, era realizado através de breves reuniões de informação e instruções (*briefings*) antes da animação e breves reuniões de balanço (*debriefings*) após cada jantar, proporcionando o espaço e tempo para os voluntários partilharem a experiência, colocarem as suas dúvidas ou dificuldades. As observações e anotações feitas pela investigadora, após essas breves reuniões, serviam de fonte para pequenos ajustamentos ou reforços de práticas para os jantares seguintes.

3.1.4. Avaliação

Para Serrano a avaliação está presente em todo o esboço de uma intervenção e nas diferentes fases do projeto, assumindo conforme a etapa do projeto, as seguintes formas: avaliação diagnóstica, avaliação do processo e avaliação final ou sumativa (Serrano, 2008:94). A mesma autora refere que a avaliação “não deve ser um fim em si mesmo, mas sim um meio para melhorar sistematicamente o processo sociocultural, para se fazer um uso mais adequado dos recursos disponíveis, materiais e pessoais, para alterar, se necessário, o decorrer da ação” (Serrano, 2008:81).

As opções metodológicas para o processo avaliativo adotadas no presente trabalho, tiveram em consideração os objetivos, o contexto e os participantes envolvidos na intervenção, estando presente nas diferentes fases de elaboração do projeto. A observação participante, as reuniões de balanço (*debriefings*) com os voluntários após cada jantar e a reunião com os parceiros na avaliação de processo, foram métodos cuja recolha de dados permite uma avaliação contínua sobre o desenvolvimento do projeto. A avaliação da Formação, tal como referido no ponto anterior, teve como objetivo obter um feedback dos formandos sobre a adequação e pertinência dos conteúdos e das metodologias. Decidimos igualmente auscultar a opinião dos *Convidados*,

que participaram nas mesas com os *Menus de Conversa*, de forma a aferir a receptividade e experiência destes enquanto participantes. Nesse sentido, foi criado e usado um inquérito de opinião por questionário, com 3 questões abertas simples, para que estes pudessem responder. Este inquérito vinha no próprio *Menu de Conversa*, sendo respondido no fim de cada jantar, pelo próprio ou com a ajuda do voluntário, em caso de iliteracia ou outra dificuldade.

No presente trabalho, e em concordância com a nossa questão de partida, será dada maior atenção à avaliação de impacto do projeto nos *Voluntários*, ou seja, nas suas interações à mesa com os *Convidados* dos *Jantares Comunitários*, assim como à discussão dos seus resultados. Esta consiste numa avaliação intermédia dado que à data da sua realização, o projeto tinha indicações para continuar e formar mais um grupo de voluntários em 2016, servindo esta avaliação para fornecer a informação necessária para futuros ajustamentos e adequação das formações e animações previstas.

Com esse fim em vista, recorreu-se a instrumentos de carácter qualitativo, tais como a entrevista semi-estruturada, ao método da análise de conteúdo para tratar os dados recolhidos pelas entrevistas. Procurou-se ir ao encontro das exigências da avaliação qualitativa que, segundo Serrano, “requer uma metodologia sensível às diferenças, aos acontecimentos observáveis e aos significados latentes. Esta deve compreender a situação do objeto de estudo, mediante a consideração das interpretações, interesses e aspirações daqueles que nela interagem” (Serrano, 2012:101).

A tabela seguinte faz um resumo de todos os procedimentos metodológicos utilizados nas diferentes etapas de elaboração do Projeto *Conversas com Vizinhos*.

Tabela 1 - Procedimentos metodológicos utilizados para a elaboração do projeto

Fases de Elaboração do Projeto	Procedimentos Metodológicos
Diagnóstico (Necessidades Prioridades Fundamentação)	<ul style="list-style-type: none"> • Observação direta participante e registo • Entrevista semi-estruturada com o coordenador-geral da STC • <i>Focus Group</i> com os <i>Voluntários</i> • Matriz de análise SWOT • Pesquisa bibliográfica e documental • Reunião de parceiros
Planificação (Definição de objetivos, atividades, metodologias, população-alvo, recursos e calendarização)	<ul style="list-style-type: none"> • Observação direta participante e registo • Reuniões de parceria e planeamento de atividades • Escolha das metodologias para a Formação (Training group) • Ficha para constituição da amostra de voluntários afetos ao projeto • Cronograma da elaboração, execução e avaliação do Projeto • Pesquisa online e bibliográfica para desenvolvimento dos conteúdos da Formação e dos <i>Menus de Conversa</i>
Execução <ul style="list-style-type: none"> • Jantar apresentação do Projeto • Formação • Animação 	<ul style="list-style-type: none"> • Observação direta participante e registo • Inscrição na formação e constituição dos grupos de formandos • Reuniões de balanço com os <i>Voluntários</i> após cada animação (<i>briefings e debriefings</i>)
Avaliação <ul style="list-style-type: none"> • Contínua • Intermédia 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionário de avaliação da formação • Reuniões de parceiros • Reuniões de balanço com os <i>Voluntários</i> após cada animação (<i>briefings e debriefings</i>) • Entrevista de avaliação semi-estruturada com os voluntários • Inquérito de opinião por questionário para o <i>Convidado</i> participante

Fonte: Autoria própria

3.2. Caraterização do contexto e dos participantes

Adotando a terminologia do conceito de intervenção social com grupos proposta por Carmo (2014), o projeto estudado situa-se a uma escala micro, o sistema interventor é constituído por uma parceria criada entre a rede de voluntariado *ServeTheCity Lisboa* e a equipa do *Arte de Conversar*. O sistema cliente é formado por um grupo de voluntários que pertencem à rede STC e que prestam apoio social e emocional a indivíduos em situação de fragilidade e exclusão social. As interações destes dois grupos ocorrem no ambiente do serviço de refeições e de convívio comunitário, denominado de *Jantares Comunitários*.

3.2.1. Sistemas – interventores

A *Serve the City Lisboa*, integrada na *Serve the City Portugal*, é uma rede de voluntariado nacional que pertence a uma rede internacional, a *Serve the City International*. Baseia-se num movimento de inspiração cristã que começou em Bruxelas, em 2005, e que atualmente está ativa em mais de 80 cidades em todo o mundo.

Incubado pela Fundação Bonfim, a *Serve the City Lisboa* (STC) iniciou as suas atividades em 2007, através da mobilização de voluntários de todas as idades, condições e convicções para servirem a comunidade urbana, fortalecer as relações interpessoais e promover uma cidadania ativa, responsável e de proximidade. Desenvolve várias atividades nas temáticas da fragilidade e exclusão social dirigidas à população em situação de sem-abrigo, idosa e isolada, às crianças e jovens em risco, imigrantes ou refugiados, assim como outros projetos em parceria com outras instituições, empresas, escolas, associações e comunidades de fé. Assume como missão contruir pontes entre pessoas, instituições e territórios, através do voluntariado, de forma a tornar a cidade mais justa, fraterna e solidária.

O *Arte de Conversar* é um projeto inspirado nas ideias do autor Theodore Zeldin e atividades da sua Fundação - o *Oxford Muse* - em Inglaterra. Esta fundação promove o encontro e conversas mais aprofundadas entre desconhecidos e pessoas de diferentes proveniências, de forma a criar

pontes, estimular a reflexão e abertura em relação ao outro. O *Arte de Conversar* desenvolve recursos e organização de eventos temáticos, procurando adaptar-se às necessidades da cultura portuguesa e dos contextos em questão. Tem como objetivo promover a conversa presencial, cara-a-cara, criar espaços de diálogo e encontro entre desconhecidos, a superação de preconceitos e estereótipos, proporcionando assim uma maior aproximação e conhecimento daquele que não pertence ao círculo habitual das relações sociais dos indivíduos que participam. Recorre a metodologias criativas de apoio à conversa, com o intuito explícito de facilitar a partilha, promover a escuta, estimular a empatia, a imaginação e reforçar a confiança nas relações sociais.

3.2.2. Sistema-Cliente

O sistema-cliente é constituído por um grupo heterógeno de voluntários da rede STC que participam regularmente nos *Jantares Comunitários*, com uma média de idade de 35 anos. Em termos de ocupação profissional é muito diversificado. Em termos de motivações para a prática de voluntariado e participação nos *JC*, e de acordo com os dados do *focus group*, destacam-se as seguintes: inspiração cristã, a partilha, conhecer e aprender com as histórias de vida de outros, desenvolvimento pessoal, sentir-se útil e necessidade de contribuir, bem-estar e gratidão, sentimento de pertença, o ambiente de acolhimento e familiar dos *JC*, o sentido de compromisso para com o *Convidado* no sentido de não defraudar as suas expectativas de ter a companhia do voluntário para jantar.

O processo de constituição da amostra dos *Voluntários* afetos ao projeto envolveu os seguintes passos:

- A convocatória de vários voluntários da rede para o Jantar de apresentação da parceria e do projeto. A seleção destes voluntários foi feita de acordo com os seguintes critérios: experiência em *Jantares Comunitários*, nível elevado de compromisso e assiduidade. No jantar de apresentação compareceram 22 voluntários;
- Deste grupo de 22, constituiu-se um grupo de 15, através das inscrições feitas para a formação em duas datas distintas.

Tabela 2 - Caraterização dos voluntários da amostra

Voluntários	Sexo	Idade	Ocupação	Participa nos Jantares desde
V1	F	36	Jornalista	2013
V2	F	31	Fisioterapeuta	2014
V3	F	26	Estudante de Ciência Política	2013
V4	F	39	Informática e <i>Account</i>	2012
V5	M	27	Músico e Tradutor	2013
V6	M	35	Informático e Professor de dança	2011
V7	M	23	Área de Gestão de empresas	2013
V8	F	47	Técnica Administrativa	2011
V9	F	24	Estudante de mestrado	2014
V10	F	29	Organização de eventos e hotelaria	2012
V11	F	35	Agente imobiliária	2013
V12	F	49	Socióloga	2014
V13	F	45	Assistente técnica	...
V14	F	39	Informática	2011
V15	F	39	Redatora publicitária	2014

Fonte: Autoria própria

3.2.3. Utentes dos Jantares Comunitários

Os utentes dos JC constituem uma população heterogénea, de diferentes idades e naturalidade, sexo e condição social, composta por indivíduos em situação de sem-abrigo, tanto recente como prolongada, indivíduos em situação de pobreza, de desemprego, com pensões e rendimentos baixos, idosos isolados, jovens marginalizados, imigrantes desenquadrados legal e profissionalmente, famílias com rendimentos insuficientes e indivíduos com deficiência auditiva. Na linguagem inclusiva da STC, são denominados de *Convidados* e tratados pelo seu nome próprio. À entrada de cada jantar é escrito o seu nome numa fita cola e colocado na lapela de cada um para ser visível a todos. Os *Convidados* que participaram no *Conversas com Vizinhos* correspondem a estas categorias.

3.2.4. Contexto dos Jantares Comunitários

Impulsionado pelo Ano Europeu do Voluntariado 2011, os *Jantares Comunitários* nasceram, nesse mesmo ano, da necessidade de se criar um lugar seguro e descontraído onde pessoas em situação de sem-abrigo ou socialmente fragilizadas, pudessem criar vínculos afetivos e sociais com os voluntários das várias organizações que os apoiavam regularmente, ou com aqueles que quisessem aderir a uma experiência singular de voluntariado de proximidade. O encontro e interação entre estes, dá-se à mesa e em torno de uma refeição servida por voluntários oriundos de diversas organizações e empresas. Os *Jantares Comunitários* assentam na crença de que o processo de inclusão social da população fragilizada, sem-abrigo e excluída, pode acontecer através do fortalecimento da rede de suporte emocional e social, de amizades e relacionamentos saudáveis. Procuram tratar todos os participantes pelo nome, como iguais, de forma digna e acolhedora, considerando que as pessoas em condição de sem-abrigo e socialmente excluídas, são frequentemente tratadas como se fossem invisíveis, o que acaba por levá-los a assumirem esse papel. Em termos de organização e logística, estes jantares formam um sistema complexo, envolvendo várias equipas de voluntários com objetivos e tarefas bem definidas: a equipa de coordenação, a equipa que cozinha, a equipa que serve às mesas, a que janta e conversa, a equipa de acolhimento que faz a receção e distribuição das senhas aos *Convidados*, a equipa do bengaleiro que guarda os pertences dos voluntários e a equipa de intervenção para o encaminhamento, resolução e mediação de situações imprevistas que possam surgir. Requer também um conjunto de parceiros formais como empresas e outras organizações e comunidades de fé, de forma a viabilizar a sua concretização, financiamento e sustentabilidade. Realizavam-se quinzenalmente no refeitório de Alcântara da Câmara Municipal de Lisboa e, à data do estudo, serviam 300 refeições por Jantar, contando com a presença de 170 indivíduos da população em situação de fragilidade e exclusão social e cerca de 130 voluntários. Em 2016, por indisponibilidade do antigo refeitório, passaram a realizar-se quinzenalmente e às quartas-feiras, no refeitório do Instituto Superior Técnico de Lisboa.

CAPÍTULO 4 – Construção do Programa de Formação e Animação dos Jantares Comunitários

4.1. Identificação e sistematização de necessidades e objetivos da Formação e Animação

Um dos instrumentos frequentemente usados para sistematizar necessidades e recursos de um determinado grupo é a análise SWOT, uma matriz composta por 4 quadrantes: (S) *strengths*, (W) *weaknesses*, (O) *opportunities* (T) *threats*. Corresponde respetivamente a forças, fraquezas, oportunidades e ameaças (Carmo, 2014:195). Esta técnica permite salientar os fatores dominantes e determinantes, tanto internamente como externamente, que poderão influenciar o sucesso de um projeto e produzir orientações estratégicas relevantes, adaptando o projeto ao seu contexto específico.

Segundo Carmo, o primeiro passo para a construção da análise SWOT é a definição do objeto de análise, que no presente estudo são as interações e a qualidade das conversas à mesa entre os *Voluntários* e os *Convidados* nos *Jantares Comunitários*. Deve ser “uma fotografia do presente como é observado e registado”, descrito com substantivos, evitando a utilização de verbos nas formulações porque remetem a objetivos (Carmo, 2014: 195).

Apresenta-se de seguida as necessidades apuradas através da entrevista de diagnóstico com o coordenador-geral da STC, os dados recolhidos pelo *focus group* com os voluntários e pela observação participante do local, do contexto e do funcionamento dos *Jantares Comunitários*.

Tabela 3 - Matriz de análise SWOT sobre as Necessidades e Recursos

<p>S (<i>Strengths</i> – Pontos Fortes)</p> <p>Os <i>voluntários</i> possuem experiência em termos de interações com vários <i>convidados</i> de diferente proveniência e situação social;</p> <p>Sentido de compromisso e motivação forte dos <i>voluntários</i> em relação aos JC;</p> <p>Desejo dos <i>voluntários</i> em contribuir para o bem-estar e desenvolvimento do <i>convidado</i>;</p> <p>Abertura à diferença e consciência dos preconceitos comuns;</p> <p>Interesse e respeito pela história do outro que desconhece.</p>	<p>W (<i>Weaknesses</i> – Pontos Fracos)</p> <p>Dificuldade em partilhar sentimentos;</p> <p>O <i>voluntário</i> não saber o que conversar com a pessoa que não conhece;</p> <p>Dificuldade em escutar e gerir silêncios;</p> <p>Dificuldade em gerir a carga emocional das histórias mais pesadas;</p> <p>Narrativas pouco favoráveis à mudança e a forma distorcida como o <i>convidado</i> percebe a sua vida e conta a sua história;</p> <p>Postura assistencialista do <i>voluntário</i>: “dar ajuda quando o <i>convidado</i> não pediu nem quer ser ajudado”.</p>
<p>O (<i>Opportunities</i> – oportunidades)</p> <p>Os valores da STC: voluntariado relacional, a relação e conversa vistas como essenciais para ajudar o outro a reconstruir a sua história e as suas etapas de vida;</p> <p>Abertura da STC à inovação;</p> <p>Apoio e envolvimento ativo da equipa coordenadora e do acolhimento;</p> <p>Existência de recursos: instalações para a formação e animação, contexto propício para o convívio e criação de laços sociais.</p>	<p>T (<i>Threats</i> – Ameaças)</p> <p>Desconfiança e dificuldade do <i>convidado</i> com relações de proximidade;</p> <p>Dificuldade em falarem de si e lidar com a vulnerabilidade;</p> <p><i>Convidados</i> mais difíceis: agressividade, monopolização da conversa, reações imprevisíveis sobre temas sensíveis (relações familiares);</p> <p>Doença mental, consumo de drogas e álcool, fracas competências sociais e relacionais de alguns <i>convidados</i>;</p> <p>Muito ruído na sala onde ocorrem os Jantares, ambiente que proporciona muitas interrupções durante as conversas.</p>

Fonte: Autoria própria

A partir da análise da entrevista de diagnóstico com o coordenador-geral, foram identificados os seguintes objetivos da STC para o projeto *Conversas com Vizinhos*:

- Criar um ambiente de interação confortável e seguro para que “a conversa com mais substância surja mais no início e não no fim do jantar”;
- Proporcionar uma experiência de comunidade entre o voluntário e o convidado através de conversas que envolvam a partilha da história de vida de ambos e “contribuam para um maior património partilhado”;
- Contribuir para que as conversas sejam uma “partilha mais substancial com pistas práticas para repensar as questões da vida”;
- Usar a conversa e atitude empática como meio para satisfazer a necessidade humana de pertença e reduzir o impacto negativo da exclusão e isolamento nas relações sociais;
- Proporcionar ao formando ferramentas para que use a conversa, não para resolver situações e problemas, mas apenas para conhecer e se aproximar do outro. Preparar os voluntários para possíveis deceções nas interações com convidados mais difíceis.

4.2. O Programa de Formação

Com base nas necessidades diagnosticadas e na informação recolhida através da pesquisa online sobre projetos de formação similares, foi concebido um Programa de Formação em formato de *Training Group*, dividido em duas partes – “Empatia e Arte de Conversar” - com 3 horas para cada, totalizando uma carga horária de 6 horas. Dado que a Empatia é um dos pilares da comunicação que cria laços e proximidade, a sua sensibilização e treino precedeu o da comunicação.

Para melhor compreensão do significado de *Arte de conversar* que designa uma forma de comunicação, encontro e reconhecimento do outro, distinguindo-se da mera transmissão ou partilha de informações, discussão de ideias e debate, recorreremos à descrição de Theodore Zeldin:

“A verdadeira conversa é um encontro de mentes com diferentes memórias e hábitos. Quando as mentes se encontram, não trocam apenas factos, transformam, reformulam e desenham novas implicações a partir deles, envolvendo-se em novas linhas de pensamento. A verdadeira conversa não baralha apenas as cartas, cria novas cartas” (Zeldin, 2000).

Tal como vimos no enquadramento teórico sobre a comunicação empática e o uso da conversa, enquanto instrumento de mudança social e criação de laços, pretende-se assim: valorizar a dimensão da sensibilidade, do estar com o outro, dos afetos, da empatia, do interesse pelo mundo do outro; criar abertura ao desconhecido e desenvolver tolerância à incerteza quanto ao rumo da conversa; treinar a sintonia e sincronização na comunicação, afastando-se das abordagens tradicionais sobre o treino de competências de comunicação. Consideramos que estas se revelam demasiado preocupadas com a retórica, as técnicas e a “performance” do comunicador, ficando este preso a uma agenda prévia de objetivos e impactos que quer alcançar, perdendo a oportunidade de conhecer e escutar melhor o outro.

Assim a Formação sobre Empatia teve como objetivos: sensibilizar os voluntários para a importância da empatia na criação de laços sociais, na tolerância e convivência com a diferença, bem como para a superação de preconceitos em relação a indivíduos que desconhecemos ou que são fora do círculo próximo e habitual dos nossos relacionamentos; ajudar o formando a reconhecer em si a capacidade empática e como exercitá-la; mostrar-lhe a importância da linguagem não verbal e da linguagem dos afetos no processo relacional; e aprender a colocar-se no lugar do outro para melhor conhecer e compreender as experiências e quadro de referências deste. No treino sobre a “Arte de conversar”, procurou-se alertar para o risco da perda de espaços de diálogo na sociedade atual e da capacidade de se reconhecer o “outro” enquanto ser humano com necessidades, histórias e valores próprios; distinguir a conversa das outras formas de comunicação e reforçar a sua importância na cidadania. Consideramos que esta é uma área muito dominada pela argumentação e debate de ideias e posições, subestimando assim, o poder da conversa como criadora de pontes e património comum. Neste módulo, procurou-se igualmente treinar a escuta e a adequação da linguagem ao recetor; a brevidade do discurso e o cuidado em relação à monopolização da conversa; a gestão das emoções desagradáveis e dos silêncios que

podem ser desconfortáveis, mas criadores de intimidade; e aprender a usar os *Menus de Conversa* nos *Jantares Comunitários*.

Tabela 4 – O Programa de Formação

Empatia	Arte de Conversar
<ul style="list-style-type: none"> • Empatia e sua relação com o altruísmo, reciprocidade e a cooperação; • Empatia, simpatia, solidariedade e compaixão: semelhanças e diferenças; • Emoções e necessidades, como reconhecê-las? • A dimensão emocional da exclusão e da discriminação; • Exercitar a capacidade empática: colocar-se no lugar do outro. 	<ul style="list-style-type: none"> • O “autismo social” e a necessidade de reabilitar a conversa presencial; • As diferentes formas de comunicar; • Os principais obstáculos à conversa; • Linguagem não verbal; • A escuta, a presença e a aceitação do outro; • Como usar as “Ementas de Conversa” para criar empatia e conversas de proximidade.
Facilitador: Paula Serpa	Facilitadores: Manuela Varanda e Paula Serpa

Fonte: Autoria própria

4.3. Os Menus de Conversa na animação dos Jantares Comunitários

Na escolha dos tópicos de conversa para cada *Menu de Conversa* (Anexo 11), tivemos a preocupação de incluir e alternar questões de forma a haver diversidade nos temas e diferentes graus de profundidade e de revelação pessoal; adaptar certas questões à realidade dos participantes, e tornar o *Menu de Conversa* coerente, criativo e divertido. O objetivo foi no sentido de estimular revelações e reflexões que pudessem conduzir a novas narrativas e descobertas sobre a vida, a pessoa, gostos e valores de cada participante. Procurou-se evitar as perguntas fechadas, demasiado abstratas e filosóficas, intrusivas, controversas ou suscetíveis de conduzirem a debates sobre temas sensíveis, tais como a relação com a família, política, religião e sociedade.

CAPÍTULO 5 – Execução do Projeto: breves considerações

5.1. Sobre a Formação em Empatia e Arte de Conversar

A primeira formação foi realizada a 20 de Junho de 2015 com um grupo de 6 *Voluntários*, contando igualmente com a participação do coordenador-geral da STC enquanto formando. A segunda ação de formação foi a 4 de Julho do mesmo ano, com um grupo de 9 *Voluntários* e 2 elementos da equipa coordenadora da STC. Portanto, dos 22 voluntários que compareceram no Jantar de apresentação do projeto, apenas 15 se inscreveram e realizaram a formação. Ambas as ações tiveram uma carga horária de 6 horas e foram realizadas em instalações de entidades parceiras da rede STC. A primeira ação de formação foi na Junta de Freguesia de Alcântara e a segunda no espaço “Atmosfera M” da associação mutualista Montepio, ambas em Lisboa.

De um modo geral, os grupos de formandos foram participativos e colaborantes durante a formação, tendo-se criado um ambiente de segurança psicológica que permitiu que colocassem questões, expusessem as suas crenças pessoais e expressassem, inclusivamente, alguns sentimentos dolorosos sobre experiências que os deixavam emocionalmente vulneráveis. Observámos que o treino da capacidade empática através do exercício de visualização (Anexo 12) revelou-se exigente para alguns formandos, devido às emoções desconfortáveis que emergiram quando a estes lhes foi pedido para se colocarem no lugar de uma pessoa em situação de exclusão social, imaginando como seria o dia dessa mesma pessoa. Esta observação vai ao encontro da distinção que foi feita, no capítulo sobre empatia do enquadramento teórico, entre empatia e simpatia: “empatizar significa deixarmo-nos afetar pelas histórias das pessoas, acolhendo as mais diversas emoções, nomeadamente as mais desagradáveis” (Bento e barreto, 2002:247).

No treino de competências de comunicação (Arte de conversar), a maioria dos voluntários revelou desconforto no exercício sobre intimidade e silêncio (Anexo 13), em que estes são colocados aos pares, frente a frente olhando olhos nos olhos, e em silêncio durante 1 minuto. O objetivo deste exercício consistia em exemplificar a dificuldade que envolve a proximidade e a intimidade sentida em silêncio, revelando a forma como cada um acolhe os afetos e reconhece as emoções desconfortáveis que a proximidade e a intimidade também podem envolver.

A avaliação geral da Formação foi feita no final da ação, mediante o preenchimento de um questionário. Apesar desta ter sido considerada como Muito Boa, pela maioria dos *Voluntários*, e conforme se poderá verificar no capítulo seguinte sobre a avaliação, a prática nas interações com os *Convidados* com o uso dos *Menus de Conversa*, revelou uma necessidade de revisão de alguns conteúdos e prioridades, de forma a tornar a formação futura ainda mais prática e mais orientada para o contexto específico dos *Jantares Comunitários*.

5.2. Sobre a animação e o uso dos *Menus de Conversa* nos *Jantares Comunitários*

No processo de implementação da animação, e por ser novidade, constatou-se um misto de curiosidade, estranheza e desconfiança por parte dos *Convidados*. Aos *Convidados* que aceitavam participar, era atribuído uma senha de cor diferente dos que não participavam, de forma a facilitar a organização das mesas. Estes eram depois encaminhados para as mesas reservadas ao projeto.

Quanto à apresentação e localização destas mesas, nos dois primeiros jantares estas distinguiam-se das restantes pela sua decoração e disposição, de forma a serem mais facilmente identificadas (Anexo 14). Mas esta prática foi abandonada no quarto e quinto jantar por chamarem demasiada atenção e suscitarem algumas reações adversas por parte de outros utentes dos JC, que as consideravam “especiais” e “VIP”. Passaram a estar localizadas entre as restantes mesas e serem reconhecidas por um elemento decorativo mais discreto. Este aspeto revelou-se significativo para ambos os parceiros que reconhecem o impacto dos ambientes e *settings* na intervenção social. Além disso há, por parte da STC, um extremo cuidado em tratar todos de forma igual, sem privilégios.

Ainda neste ponto sobre a execução, consideramos pertinente incluir os dados recolhidos pela observação e pelas breves reuniões de balanço (*debriefings*) após cada jantar, dado fazerem parte do processo de controlo e avaliação contínua do desenvolvimento do projeto. Através destes constatou-se que a experiência de encontro e conversa com o apoio dos *Menus de Conversa* permitiu funcionar como um quebra-gelo para alguns *Voluntários*. O facto de alguns *Voluntários* já conhecerem o *Convidado* dos JC anteriores, facilitava bastante a interação e o desenrolar da

conversa para níveis de maior profundidade. Algumas das dificuldades e críticas apontadas pelos *Voluntários* foram: a grande quantidade de questões, sendo que em demasia criava pressão para terem de responder a todas e não terem tempo suficiente; a repetição e semelhança de algumas questões já usadas em jantares anteriores, e a necessidade de maior cuidado com a intensidade e o caráter muito pessoal destas, que podiam ser percecionadas como intrusivas. Foi igualmente observada uma certa tendência dos *Voluntários*, por vezes rígida, em seguirem à risca a ordem das questões do *Menu de Conversa* e responder à totalidade das perguntas, revelando alguma dificuldade em lidar com *Convidados* que saíam dos temas para falar sobre outros assuntos, ou simplesmente, porque eram mais reservados e não queriam responder. Alguns *Voluntários* revelaram dificuldade em interagir com *Convidados* que consideravam ser “difíceis”, mais “fechados” e “desconfiados”. Outra experiência de dificuldade foi com uma Voluntária do sexo feminino que afirmou não ter gostado da experiência porque o seu interlocutor parecia estar mais orientado para o “engate” do que para conversar. Estes dados conduziram a alguns ajustamentos nos jantares seguintes tais como a redução de questões nos *Menus*, reforçar no *Voluntário* a possibilidade de maior flexibilidade e descontração na condução das conversas, podendo o *Voluntário* sair do *Menu* caso não tenha a colaboração do *Convidado*, e opção de pedir ajuda à equipa de apoio caso sinta que a situação esteja a ser muito difícil de gerir.

CAPÍTULO 6 – Avaliação intermédia do projeto

6.1. Considerações gerais sobre a Avaliação

Na perspetiva de Serrano, a avaliação é um processo de reflexão que permite reconhecer os avanços ou retrocessos, os desvios, os erros e os sucessos da prática, a fim de corrigi-los no futuro (Serrano 2008:94). Tal como foi referido no capítulo sobre os procedimentos metodológicos, a avaliação do projeto foi uma atividade contínua que esteve presente nas diferentes etapas da elaboração do projeto, envolvendo instrumentos igualmente descritos neste. Desta forma, consideramos pertinente apresentar neste capítulo os resultados das seguintes avaliações: a) avaliação geral da Formação; b) avaliação do *Convidado*; c) a avaliação de impacto do projeto nos *Voluntários*.

Em concordância com os objetivos deste trabalho e a nossa questão de partida, a análise de resultados e a sua discussão centrar-se-á apenas nos resultados da avaliação de impacto do projeto nos *Voluntários*, que será apresentada no ponto seguinte e acompanhada de propostas de intervenções futuras. Sobre a avaliação da Formação apresentaremos apenas os resultados da avaliação global desta. Quanto à avaliação dos *Convidados*, faremos uma breve apresentação descritiva dos resultados do inquérito de opinião. Importa lembrar que estas avaliações possuem um caráter de avaliação intermédia, tal como foi referido no Capítulo 3. Portanto, o objetivo destas avaliações, na sua totalidade, além de aferir o impacto do projeto nos *Voluntários*, verificando se os objetivos do presente trabalho e do projeto estavam a ser alcançados, têm igualmente como propósito identificar aspetos a manter e alterar em ações e animações futuras.

6.2. – Resultados da avaliação da Formação sobre Empatia e Arte de Conversar

A avaliação geral da Formação incidiu nas seguintes dimensões: Conteúdos, Desempenho dos Formadores, Aspetos gerais (organização, instalações, meios e duração) e Relevância para o Voluntariado da STC. Na apreciação global, em termos gerais, o questionário compreendia 4 níveis: Insuficiente/Suficiente/Bom/Muito bom.

De acordo com os 15 questionários respondidos, a Tabela 5 ilustra os resultados:

Tabela 5 - Avaliação geral da Formação

2 Ações de Formação		Avaliação (Conteúdos, desempenho dos formadores, aspetos gerais da formação e relevância para o voluntariado da STC)			
		Muito Bom	Bom	Suficiente	Insuficiente
Grupo I (20 de Junho)	6 voluntários formandos	3	3	-	-
Grupo II (4 de Julho)	9 voluntários formandos	5	4	-	-

.....Fonte: Autoria própria

6.3. Resultados da avaliação dos *Convidados*

As 25 respostas dadas no inquérito de opinião por questionário (Anexo 10) descrevem a experiência dos 22 *Convidados* (C), que participaram na interação à mesa com os voluntários que usaram o *Menu de Conversa*, sendo que 3 correspondem à opinião de *Convidados* que voltaram a repetir a experiência. Estes *Convidados* constituem um grupo diversificado em termos de idade, sexo e situação no que diz respeito à sua condição de fragilidade e exclusão social. As respostas são apresentadas de forma descritiva e integral no quadro que se segue e correspondem à opinião dos 22 *Convidados* participantes.

Tabela 6 - Apresentação descritiva dos resultados do Inquérito de opinião dos Convidados

Jantar 1 (24 Junho)			
C	O que mais gostou	O que menos gostou?	Voltaria a fazer? Porquê?
1	<i>Da amizade, de falar da vida, da companhia</i>	<i>Nada</i>	<i>Falar e partilhar com as pessoas ajuda-nos a aprender</i>
2	<i>Gostei das perguntas que me fizeram e das respostas que me deram e vice-versa.</i>	<i>Gostei de tudo, mesmo. Não houve nada “menos”</i>	<i>Porque foi o jantar comunitário mais agradável e completo até agora</i>
3	<i>Gostei de tudo</i>	<i>Nada, porque gosto de aprender</i>	<i>Sim, o comer sabe melhor</i>
4	<i>Da convivência</i>	<i>Devia haver mais perguntas</i>	<i>Sim, de certeza</i>
5	<i>Gostou da conversa</i>	<i>Tudo estava bom</i>	<i>Sim porque foi bom conhecer e falar com a voluntária</i>
Jantar 2 (8 Julho)			
1	<i>A conversa com o voluntário</i>	<i>Nada</i>	<i>Sim porque gostei de conviver com o voluntário</i>
2	<i>Do convívio com a I...(nome da voluntária)</i>		<i>Sim porque é sempre bom conhecermos bem as pessoas</i>
3	<i>A conversa e da companhia</i>	<i>Gostou de tudo</i>	<i>Sim porque a experiência foi muito boa</i>
4	<i>Gostei da companhia que dialogou no jantar. Obrigado.</i>	<i>Pela minha companhia de mesa ser do Benfica. Obrigado.</i>	<i>Claro porque foi uma conversa agradável com uma pessoa espetacular</i>
5	<i>Gostei da excelente companhia no jantar</i>	<i>Custou-me desabafar mas no fim senti-me bem</i>	<i>Voltaria sim, pelo excelente jantar e a companhia e certamente voltarei d. 15 dias</i>

Jantar 3 (22 de Julho)			
1	<i>Tudo</i>	<i>Nada</i>	<i>Sim pela conversa, companhia e comida</i>
2	<i>Da companhia</i>	<i>Da dívida da colocação do tempo “saudade”</i>	<i>Porque sim, repor a verdade</i>
3	<i>Pela forma espontânea de comunicação da S. (voluntária)</i>		<i>Sim porque tem boa capacidade de comunicação</i>
4	<i>De jantar com uma pessoa mais inteligente</i>	<i>De ser interrompido por outro convidado</i>	<i>Sim porque aprendo e fico a conhecer pessoas que pensam da mesma maneira</i>
5	<i>Da convivência da pessoa com que estava</i>		<i>Sim porque gostei da experiência</i>
Jantar 4 (28 de Outubro)			
1	<i>Tudo: companhia, conversa comida</i>	<i>nada</i>	<i>Sim porque gostei</i>
2	<i>O jantar estava apetitoso, gostei do diálogo da sra. que estava comigo à mesa</i>	<i>Não me lembro</i>	<i>Procuro fazer sempre coisas novas para enriquecer várias vertentes da minha vida</i>
3	<i>Do convívio</i>	<i>nada</i>	<i>Ya do convívio</i>
4	<i>Da conversa com a S... (nome da voluntária) Foi muito divertida.</i>		<i>Porque gostei</i>
Jantar 5 (11 de Novembro)			
1	<i>Do jantar e do calor humano</i>	<i>De ter que me ir embora</i>	<i>Sim porque é um ambiente formidável</i>
2	<i>Do convívio entre conversa de vizinhos</i>		<i>Não sei</i>
3	<i>Convívio e ter alguém para falar abertamente</i>	<i>Ser apenas esporadicamente e não poder ser sempre bom como hoje</i>	<i>Sim porque é assim que me sinto vivo</i>
4	<i>Da ementa conversa e da companhia</i>	<i>Da superficialidade da conversa</i>	<i>Claro que sim porque cada pessoa é um ser interessante de</i>

			<i>conhecer e partilhar momentos</i>
5	<i>Amizade</i>		<i>Sempre, porque é bom a amizade</i>
6	<i>De tudo, não faltou nada</i>	<i>Gostei de tudo, a nossa conversa, amizade, carinho</i>	<i>Sim porque conheci uma cara nova e uma pessoa que me deu alegria</i>

.....Fonte: Autoria própria

Em síntese, a opinião dos convidados que participaram foi, de um modo geral positiva, demonstrando receptividade quanto ao uso deste recurso para animar as conversas.

6.4. Avaliação de impacto nos *Voluntários*

Tal como mencionado anteriormente, para a avaliação de impacto do projeto nos *Voluntários*, recorreu-se à técnica de entrevista semi-estruturada, cujo guião de perguntas procurou contemplar os objetivos do estudo. O tratamento dos dados das entrevistas foi feito através do método de análise de conteúdo, tendo sido definidas, posteriormente, as categorias de análise. Tendo em conta os objetivos do estudo e do projeto, após a transcrição e leitura exaustiva das entrevistas, foram estabelecidas as dimensões e as categorias com os indicadores correspondentes. Segundo Carmo e Ferreira, a análise de conteúdo da entrevista visa “compreender as perceções e as representações manifestas ou subjacentes ao discurso dos sujeitos. Os procedimentos da análise de conteúdo iniciam-se com a definição dos objetivos e do quadro de referência teórico, constituição de um *corpus*, definição de categorias, definição de unidades de análise, quantificação (não obrigatório) e interpretação dos dados obtidos” (Carmo e Ferreira, 1998:254 citado por Carrera, 2011:35-36).

Assim, no período previsto para a avaliação - 1 de Setembro a 11 de Novembro de 2015 - do grupo de 15 *Voluntários* formados que participaram no projeto e na animação das conversas com os *Menus de Conversa*, foram realizadas 9 entrevistas. Apenas 8 foram consideradas como válidas, tendo uma ficado danificada devido a problemas de gravação e ruído do local de

realização. No processo de avaliação deparámo-nos com a dificuldade em conciliar disponibilidades para a realização de um número superior de entrevistas e no período em que estas foram feitas, apenas 3 dos *Voluntários* entrevistados tinham repetido a animação, sendo que os restantes só tiveram uma única experiência de interação com os convidados usando o *Menu de Conversa*.

Da análise de conteúdo das respostas, apurámos a primeira dimensão e 2 categorias correspondentes: Dimensão “*Competências de Comunicação*” com as Categorias: a) Comunicação não verbal e b) Facilitação do desenvolvimento da conversa.

Tabela 7 - Análise da Dimensão “Competências de Comunicação”

Dimensão	Categorias	Indicadores
Competências de Comunicação	<i>Comunicação não-verbal</i>	<p>V10: “A formação foi bastante produtiva no sentido em que deu uma forma de ver os sinais mais claros do que habitualmente via, ou seja, de estudá-los melhor (...), aquela reação dos braços, a questão do olhar, o desviar a cabeça ou não (...)”</p> <p>V14: “...a história do olhar é muito importante, a forma como nós comunicamos com o corpo...”</p>
	<i>Facilitação do desenvolvimento da conversa</i>	<p>V14: “...faz-nos ter uma perspetiva, não mecânica, mas ter alguns truques que nos permitem ver: <i>isto já está com um silêncio constrangedor, ou esta conversa está a ir ...</i>”</p> <p>V10: “...encarar o silêncio de forma mais positiva. Encarava de forma mais embaraçosa (...) respeitar que cada pessoa tem o seu tempo de resposta, de digerir o assunto e de querer responder ou não (...) fui explorando, fui perguntando, havia assuntos que percebia que não podia ir por ali, que não havia resposta, portanto, eram assuntos chamados assuntos tabu...”</p> <p>V9: “...há regras que ajudam realmente que a conversa funcione muito melhor, tal como vocês falaram na formação: <i>aguentar um minuto sem responder logo</i>, coisas assim...”</p>

Fonte: Autoria própria

A segunda Dimensão apurada foi o “*Desenvolvimento da atitude empática*” tendo como Categorias: a) a abertura e interesse pela história do outro; b) a compreensão do outro

Tabela 8 - Análise da Dimensão “Desenvolvimento da atitude empática”

Dimensão	Categoria	Indicadores
Desenvolvimento da atitude empática	<i>A abertura e interesse pela história do outro</i>	<p>V6: “A formação fez-me focar mais na questão da atitude (...) estarmos presentes, estarmos atentos, estarmos disponíveis para receber, ter uma atitude empática (...) estar sintonizado para estas coisas e nas duas mesas que tive, se alguém está a falar, faço um esforço para estar atento e escutar...”</p> <p>V10: “...eu dizia <i>Sr. António esteja à vontade, não tenha problema em falar comigo sobre isso, eu não estou aqui para julgá-lo, se quiser partilhar a sua história comigo à vontade, eu também faço consigo...</i>”</p> <p>V8: “nós estamos tão centrados no nosso mundinho, na nossa bolha e às vezes é preciso nós conhecermos outras histórias, pessoas com histórias de vida de coragem...”</p> <p>V12: “Não, não me foi fácil, isso será erro meu. Porque empatia é uma coisa que acontece ou não acontece e eu de facto comecei a ficar tão atrapalhada que estava desejosa que a conversa acabasse...”</p>
	<i>A compreensão do outro</i>	<p>V10: “...tem de se ter um cuidado, há coisas que são realidades que não se conhece do outro lado e que nós sabemos que não adianta falar (...) é importante adaptar o nosso discurso a quem está à nossa frente e perceber (...) acho que não faz sentido forçar um assunto que lhes é sensível, por muitos anos que passem, ou o que seja, mas que faz parte da história deles que eles se calhar querem guardar para eles...”</p>

Fonte: Autoria própria

A terceira e última dimensão apurada foi “*Menus de Conversa* enquanto recurso de animação de conversas”. Para esta dimensão foram identificadas 6 categorias: a) Efeito desbloqueador e

estruturante da conversa; b) intencionalidade; c) profundidade; d) proximidade; e) conhecer melhor o outro; f) fatores de resistência e outros riscos.

Tabela 9 - Análise da Dimensão “Menus de Conversa enquanto recurso de animação de conversas”.

Dimensão	Categorias	Indicadores
Os “Menus de Conversa” enquanto recurso de animação de conversas	<i>Efeito desbloqueador e estruturante da conversa</i>	<p>V7: “ajuda a estruturar o próprio diálogo não os deixa dispersar, permite que haja uma pergunta para responder, eles estão focados a responder (...) quando não há nenhuma pergunta é fácil falar de tudo e não falar de nada, não há nada a destacar, não há nada a estruturar... nós estamos habituados a ter conversas mais intencionais com pontos de referência... com pessoas que não estão habituadas a ter, não têm essa âncora que é essencial numa conversa, que é perceber o rumo, perceber do que é que estamos tratar agora e cativar o outro...”</p> <p>V9: “...fiquei a saber que fiquei com um senhor que se levantava muito durante os jantares, que é difícil que ele fale alguma coisa de jeito e ele teve o tempo todo a falar e eu às vezes até ia dizendo <i>vá comendo, vá comendo</i>, porque ele quase nem comia, ele só falava. Sempre com regra, cumprindo sempre a regra primeiro, uma, depois outra, mas falou imenso...”</p> <p>V13: “...tem é de haver perguntas (...) porque senão para mim tornava-se mais complicado (...) nós conseguimos direcionar a conversa (...) para mim foi uma experiência superinteressante...”</p> <p>V7: “Eu tive muito tempo cá nos jantares até conseguir começar a chegar a um nível de profundidade maior com os convidados (...) nos jantares ter um modelo de um para um, para mim foi à partida um grande desbloqueio”</p> <p>V6: “os temas podem facilitar a partilha de ideias, de certas coisas e se calhar até ser um ponto de início para a pessoa poder falar de coisas que se calhar esteja mais interessada ou que esteja mais presente naquele dia...”</p>

Ementas de Conversa enquanto recurso de animação de conversas	<i>Intencionalidade</i>	<p>V7: “... tendo a ajuda de um menu de conversa permite, outra vez, esta intencionalidade de chegar mais fundo (...) lembro-me em particular da questão <i>que objeto levava para a ilha</i> e ele respondeu-me imediatamente <i>a Bíblia...</i> e eu ok e a partir daí a conversa seguiu um rumo e estávamos a falar de coisas não corriqueiras, mas daquilo que era central na vida dele (...), uma pessoa que não tem que comer, que não tem casa, não tem nada disso, quando me dizem que levava a Bíblia, de repente a conversa já não está a ficar naquela parte do superficial e está a começar entrar no sentido, prioridades...e essa base é muito importante.”</p> <p>V9: “...dá muito mais ambiente para que essas conversas mais intencionais, mais profundas aconteçam.”</p> <p>V10: “...o que os temas fazem, quando se tenta puxar por alguns assuntos (...) a pessoa começa a falar um pouco dos gostos da pessoa e a forma de ver as coisas...”</p> <p>V14: “...permite estabelecer uma relação mais fluida...”</p>
	<i>Profundidade</i>	<p>V7: “...ao princípio estava um bocadinho cético se isso não ia invadir a privacidade das pessoas, mas ver também essa recetividade deles e a profundidade de conversa que levou, isso foi muito bom.”</p> <p>V14: “sem um menu, ia ser muito mais difícil, porque há noites que só se fala do futebol, que se fala (...) está a chover, está frio, está calor (...), aprofunda certamente, mesmo que não queiram seguir aquela lista de perguntas mesmo que seja uma (pergunta), é suficiente para as pessoas pensarem.”</p>
	<i>Proximidade</i>	<p>V14: “É muito positivo. Nós podermos partilhar, contar uma coisa: <i>ai a mim aconteceu-me assim..., ai eu tenho esta perspetiva...</i>”</p> <p>V6: “... <i>estou-me a expôr, estou-me a pôr um bocadinho vulnerável</i>, mas a partir do momento que comesas a ver que há recetividade de um lado para o outro, ok...”</p> <p>V10: “... na semana a seguir, ela veio procurar e veio sentar-se à minha mesa. E todas as vezes agora que me vê, cumprimenta-me e faz questão de saber onde é que eu estou para se sentar...”</p>

Ementas de Conversa enquanto recurso de animação de conversas	<p><i>Conhecer melhor o outro</i></p> <p>V9: “...foi uma conversa como eu nunca mais consegui ter principalmente com uma pessoa com que eu nunca tinha estado (...) eu nunca tinha falado com ele e ficou logo uma boa conversa, uma conversa consistente”</p> <p>V13: “...fui logo calhar com uma pessoa que eu até conhecia daqui e que parece que tinha alguma animosidade como pessoa (...) E por incrível que pareça eu fiquei com outra impressão da pessoa ...”</p> <p>V8: “...com este Menu se consegue, nós conseguimos, saber um pouco da história de vida da outra pessoa (...) quando ele se sentou eu pensei <i>o jantar vai ser só versos</i> pensei mesmo... mas não, ele fez só um, ele partilhou coisas dele que eu gostei muito de saber e claro agora o M. já tem outro significado... já olho para ele de forma diferente... e isso é mais importante é nós conhecermos mais um pouquinho da vida daquela pessoa”</p>
	<p><i>Fatores de resistência e outros riscos</i></p> <p>V10: “Nos 2 exemplos achei limitativo não sei se fui eu, mas se foi o meu par (...) tentei levar a que a pessoa respondesse à pergunta que estava no menu, porque nenhum deles se sentiu à vontade em seguir o guião, e estamos a falar de pessoas diferentes, sexos diferentes, feminino, masculino, idades diferentes, experiências de vida diferentes e ambos não quiseram seguir o guião, sentiam-se constrangidos... eu achei.”</p> <p>V12: “Eu não sei se este modelo das ementas muito definidas se não é limitador da relação, se não cria ali uma relação um bocadinho artificial, se calhar era bom que (...) os voluntários que vão para estas conversas (...) que não se sentissem tão constrangidos com aquela conversa (...) senti que estava a falar para as paredes, o que falei de mim e contei coisas de mim que até achei engraçadas, o senhor não respondia, não houve interação (...) ele estava noutro registo.”</p> <p>V8: “...deu para perceber que nem todos são muito recetivos (...), não é assim tão linear, há pessoas, depende da postura, depende da pessoa (...) Estes nossos amigos são muito mais fragilizados, precisam de tempo para ganhar confiança, de se exporem ali, não é fácil para eles...”</p>

Fonte: Autoria própria

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS E PROPOSTAS PARA INTERVENÇÕES FUTURAS

A avaliação de impacto nos *Voluntários* permite-nos fazer algumas reflexões sobre os resultados apurados através da análise das entrevistas na sua relação com os objetivos do Projeto *Conversas com Vizinhos*, aferindo se estes foram alcançados e quais as áreas de melhoria que possam servir de referência para orientar as intervenções futuras.

Recordamos que o projeto *Conversas com Vizinhos* tinha como objetivos gerais contribuir para o desenvolvimento de competências empáticas, relacionais e comunicacionais nos *Voluntários* e aplicar uma metodologia de animação de conversa, esperando que esta pudesse facilitar uma maior proximidade, profundidade e intencionalidade nas conversas e interações entre estes e os *Convidados* dos *Jantar Comunitários*. O projeto foi elaborado com base nas necessidades diagnosticadas e sistematizadas na análise SWOT (Tabela 3), levando em consideração os objetivos específicos do parceiro *Serve The City*, que foram identificados na entrevista de diagnóstico com o coordenador-geral da rede STC. Estes objetivos específicos eram: criar um ambiente de interação confortável e seguro para que a conversa surgisse com mais substância no início e não no fim do jantar; proporcionar uma experiência de comunidade entre o voluntário e o convidado através de conversas que envolvessem a partilha de histórias de vida de ambos; contribuir para que as conversas envolvessem pistas práticas para repensar as questões da vida; usar a conversa e atitude empática como meio para satisfazer a necessidade humana de pertença e reduzir o impacto negativo da exclusão e isolamento nas relações sociais; proporcionar ao formando ferramentas para que use a conversa, não para resolver situações e problemas, mas apenas para conhecer e se aproximar do outro; preparar os voluntários para possíveis decepções nas interações com convidados mais difíceis.

A análise de conteúdo dos dados obtidos através das entrevistas, permitiu-nos identificar 3 dimensões de análise com as respetivas categorias e indicadores, dentro das quais estudámos o impacto do projeto nos *Voluntários*.

Sobre a primeira Dimensão *Competências de Comunicação* com as Categorias: “Comunicação não verbal” e “Facilitação do desenvolvimento da conversa”, os indicadores refletem uma aprendizagem destas competências através da Formação, posteriormente aplicadas na interação com os *Convidados*. Destacam-se a observação de expressões e posturas não-verbais, de atenção

em relação à resistência do *Convidado* em falar sobre determinados assuntos e de melhor gestão do silêncio. Estes indicadores refletem a valorização dada por estes voluntários a estas competências e parecem constituir algumas das referências e ferramentas a aprofundar, auxiliando o voluntário a adaptar e adequar a sua postura, linguagem e assunto de conversa nas suas interações com os *Convidados*. Dada a sua pouca expressividade não podemos, contudo, afirmar que todos os voluntários participantes tenham considerado relevante esta aprendizagem, ou conseguido pôr em prática. Reenquadrando, mencionámos no capítulo dedicado ao papel da empatia na intervenção social, que os comportamentos que demonstram atenção empática são predominantemente não-verbais e que a linguagem corporal transmite estados emocionais e sinais que podem ser de abertura, defesa, desinteresse ou resistência, e que ao serem reconhecidos facilitam a construção da relação e da comunicação (Ekman, 2007; Falcone, 1999). Na relação com os indivíduos em condição de sem-abrigo, Walsh et al. (2010) enfatizam a importância do interventor estar consciente quanto ao tipo e tom na linguagem que usa durante a comunicação, tendo presente que a distância, desconfiança e a hostilidade, são algumas das principais barreiras na relação desta população com os interventores.

A Dimensão “*Desenvolvimento da atitude empática*” - tendo como categorias “a abertura e interesse pela história do outro” e “a compreensão do outro” - apresenta indicadores que refletem as diferentes formas como cada voluntário exercitou a atitude empática. Para o *Voluntário* (V6) significou “estarmos presentes, estarmos atentos, estarmos disponíveis para receber (...)” associando-a à escuta. Já o *Voluntário* (V10) associa ao não julgamento e respeito pelo outro, ao cuidado e sensibilidade a ter em relação ao nível de abertura e vulnerabilidade do *Convidado* em falar sobre determinadas questões pessoais: “acho que não faz sentido forçar um assunto que lhes é sensível, por muitos anos que passem, ou o que seja, mas que faz parte da história deles que eles se calhar querem guardar para eles...”. Para o *Voluntário* (V8) a atitude empática implica uma abertura e interesse em relação à história do outro. Para o *Voluntário* (V12) ter uma atitude empática foi algo que não lhe foi fácil, sobretudo quando se deparou com uma interação difícil com um determinado *Convidado*. Estas experiências remetem-nos para uma reflexão já anteriormente feita, sobre o que Bento e Barreto (2002), Stein (2004) e Anselo Borges (2013) consideram ser o desafio e dificuldade na atitude empática. Estes autores distinguem-na da simpatia, porque a apreensão da experiência subjetiva do outro pode implicar emoções

desagradáveis e dificuldades, sobretudo quando não temos afinidades nem proximidade com o outro, ou quando a sua história possui uma carga emocional dolorosa. E tal como refere Rogers, nem sempre a atitude empática é espontânea. Esta implica um esforço, uma suspensão dos juízos de valor e uma aceitação incondicional do outro (Rogers, 2001), uma decisão e ação voluntária em querer colocar-se, ou não, no lugar do outro para melhor compreender as suas necessidades e limites. Portanto, o desenvolvimento da capacidade empática implica uma capacidade de descentração de si próprio, uma disponibilidade para estar presente e escutar, uma tolerância à dificuldade de compreensão imediata e às emoções desagradáveis, assim como uma suspensão de juízos de valor. Tratam-se de competências ao nível do desenvolvimento pessoal e da inteligência emocional, cujo aperfeiçoamento, em termos de Formação, requer um treino e aprendizagem com uma duração maior. Sendo uma experiência muito subjetiva que varia de indivíduo para indivíduo, julgamos pertinente trabalhar, em formações futuras, as questões que cada *Voluntário* identifica como sendo mais difíceis de empatizar e os seus limites na sua relação com os *Convidados*, em termos de regulação de distância e de proximidade.

Os resultados da terceira e última dimensão - “*Menus de Conversa* enquanto recurso de animação de conversas” – permitem-nos avaliar a função, relevância, potencial e riscos dessa metodologia de animação de conversas entre os *Voluntários* e os *Convidados* nos *Jantares Comunitários*, e se a sua utilização vai ao encontro dos objetivos propostos. Para esta dimensão foram identificadas 6 categorias: “efeito desbloqueador e estruturante da conversa”; “intencionalidade”; “profundidade”; “proximidade”; “conhecer melhor o outro” e “fatores de resistência e outros riscos”.

De acordo com os indicadores para a categoria “efeito desbloqueador e estruturante da conversa”, os *Menus de Conversa* tiveram um efeito de suporte para o voluntário, considerando-o como um auxiliar, um recurso para “quebrar o gelo”, “estruturar o próprio diálogo” (V7) e direcionar a conversa (V13), “facilitando a partilha de ideias” (V6). Nesse sentido julgamos que procuram dar resposta a uma das necessidades diagnosticadas (Tabela 3), ou seja, a dificuldade do *Voluntário* em saber o que conversar com uma pessoa que não conhece, e ao objetivo da STC no sentido deste projeto criar condições para que se desenvolva, entre aqueles dois grupos, uma “partilha mais substancial com pistas práticas para repensar as questões da vida”.

Os *Voluntários* referem igualmente que os *Menus de Conversa* introduziram intencionalidade nas conversas e facilitaram a profundidade e proximidade: “tendo a ajuda de um menu de conversa permite (...) esta intencionalidade de chegar mais fundo (...) uma pessoa que não tem que comer, que não tem casa, não tem nada disso, quando me dizem que levava a Bíblia, de repente a conversa já não está a ficar naquela parte do superficial e está a começar a entrar no sentido, prioridades...” (V7); “a pessoa começa a falar um pouco dos gostos e a forma de ver as coisas...” (V10). Em termos de profundidade, um dos *Voluntários* reconheceu nos *Menus de Conversa* uma forma de ir além das conversas superficiais: “há noites que só se fala do futebol (...) mesmo que seja uma pergunta, é suficiente para as pessoas pensarem.” (V14). O efeito de proximidade foi relatado pelo *Voluntário* (V14) como sendo uma experiência positiva, quando esta é cultivada através da abertura para falar de si. Para o *Voluntário* (V6), a proximidade foi uma experiência de reciprocidade: “estou-me a expor, estou-me a pôr um bocadinho vulnerável, mas a partir do momento que começa a ver que há reciprocidade de um lado para o outro, ok...”. Para o *Voluntário* (V10) a proximidade manifestou-se posteriormente, nos jantares seguintes: “na semana a seguir, ela veio procurar-me e veio sentar-se à minha mesa. E todas as vezes agora que me vê, cumprimenta-me e faz questão de saber onde é que eu estou para se sentar...”

Para alguns *Voluntários*, os *Menus de Conversa* permitiram conhecer melhor o *Convidado*: “foi uma conversa como eu nunca mais consegui ter principalmente com uma pessoa com que eu nunca tinha estado... (V9), assim como a sua história de vida: “com este Menu se consegue, nós conseguimos, saber um pouco da história de vida da outra pessoa...” (V8). Verificou-se também uma possibilidade de mudança de opinião sobre o outro: “eu até a conhecia daqui e que parece que tinha alguma animosidade (...) por incrível que pareça eu fiquei com outra impressão da pessoa ...” (V13); “ele partilhou coisas dele que eu gostei muito de saber e claro agora o M. já tem outro significado... já olho para ele de forma diferente...” (V8).

Os indicadores demonstram de forma expressiva que os *Menus de Conversa* enquanto recurso de animação de conversa são relevantes e úteis para iniciar e conduzir uma conversa com os *Convidados*. Uma conversa que proporcione uma experiência de proximidade, reciprocidade e melhor conhecimento da história, valores e gostos pessoais dos *Convidados*. Contudo, este recurso não está isento de riscos nem de resistências, conforme demonstram os últimos

indicadores. Tanto os *Voluntários* (V10) como (V8) consideraram que os *Menus de Conversa* também podiam condicionar a conversa tornando-se intrusivos para os *Convidados* com maior dificuldade em falar de si: “tentei levar a que a pessoa respondesse à pergunta que estava no menu, porque nenhum deles se sentiu à vontade em seguir o guião...” (V10); “deu para perceber que nem todos são muito recetivos (...), não é assim tão linear, há pessoas, depende da postura, depende da pessoa ... (V8). Para o *Voluntário* (V12) o formato adotado (conversa a dois orientado por um Menu de Conversa), foi uma experiência constrangedora e limitadora da relação: “senti que estava a falar para as paredes, o que falei de mim e contei coisas de mim que até achei engraçadas, o senhor não respondia, não houve interação...”. Estas experiências vão ao encontro da preocupação expressa nos objetivos da STC em preparar os voluntários para possíveis deceções nas interações com convidados mais difíceis. Correspondem também a algumas das *Ameaças* previstas na matriz de análise SWOT, tais como a desconfiança e dificuldade do *Convidado* com relações de proximidade, em falar de si e lidar com a vulnerabilidade, entre outros desafios como a agressividade, monopolização da conversa e reações imprevisíveis sobre temas sensíveis como, por exemplo, as relações familiares.

Estas situações foram pouco expressivas, contudo, permitem-nos reforçar o que foi observado ao longo do processo de avaliação no que diz respeito à escolha dos temas para os *Menus*, ou seja, o cuidado de alternar os tópicos mais pessoais com questões divertidas e leves.

Consideramos como propostas de melhoria e intervenções futuras: enfatizar a imprevisibilidade da conversa e presença de *Convidados* mais difíceis de interagir, sendo que estas situações também poderão ser encaradas como oportunidades para testar a capacidade empática e a tolerância às dificuldades e situações menos agradáveis; orientar os voluntários no sentido de serem mais flexíveis na condução da conversa, não sendo obrigatório seguir o *Menu* todo, podendo falar de outros assuntos; ponderar a possibilidade de juntar na mesma mesa de 4, voluntários que se conheçam e possam apoiar o colega em situações de dificuldade saindo do formato de diálogo para uma conversa a 4, envolvendo o resto do grupo; introduzir mais prática e exercícios de modelagem e role-play e dedicar mais carga horária ao treino da empatia para voluntários interessados em aprofundar esta competência.

CONCLUSÃO

"Nunca duvide que um pequeno grupo de cidadãos atenciosos e comprometidos possa mudar o mundo. Na verdade, é a única coisa que já aconteceu." (Margaret Mead).

O Projeto *Conversas com Vizinhos* partiu da necessidade de inovar e introduzir intencionalidade e profundidade nas interações dos voluntários da rede STC com os utentes dos *Jantares Comunitários*. Com base no diagnóstico e nos objetivos propostos pela rede parceira, procurámos elaborar um projeto que contribuísse para o desenvolvimento da atitude e da comunicação empática dos voluntários e proporcionasse as ferramentas para que estes usassem a conversa, não para resolver as situações ou os problemas dos *Convidados*, mas para estimular novas narrativas, criar proximidade e uma relação dialógica assente na partilha, na escuta, no interesse e respeito pela pessoa e história do *Convidado*.

Procurámos fundamentar teoricamente a relevância da inclusão da empatia e da conversa no processo de intervenção social, enquanto veículos para a criação de laços sociais e suporte emocional junto da população socialmente excluída e vulnerável, demonstrando a sua operacionalização em termos de treino de competências na qualificação do voluntariado, como de desenvolvimento de recursos de animação, que auxiliassem as interações entre aqueles dois grupos.

Encontrámos essa fundamentação na revisão de literatura que reconhece o papel da empatia na criação de vínculos de confiança, nos gestos de hospitalidade e de acolhimento do outro, na compreensão das necessidades de grupos socialmente fragilizados e marginalizados, na dissolução de estereótipos e na humanização dos sistemas e práticas de intervenção. Paulo Freire lembra-nos que é através do diálogo que os seres humanos “se formam, se reconhecem e se libertam”. Bahr defende que a população vulnerável e sem abrigo são pessoas que podem transformar a sua vida se adquirirem afiliações humanas, comunicarem e forem recebidos como humanos e não algo a descartar” (Bahr, 1973 citado por Bento e Barreto, 2002:80). E Pinto reconhece que a intervenção social precisa de tratar os indivíduos em situação de exclusão como iguais e com respeito verdadeiro, reduzindo a distância entre o sistema-interventor e o sistema-cliente (Pinto, 2011).

De um modo geral, podemos afirmar que o projeto foi bem acolhido, tanto pelos *Voluntários* como pelos *Convidados* que participaram, não o isentando de fatores de resistência, áreas a melhorar e novas propostas.

A questão de partida levou-nos a avaliar o impacto do projeto nos *Voluntários*, esperando que este contribuisse para uma maior proximidade, profundidade e intencionalidade nas conversas e nas interações entre estes e os *Convidados* dos *Jantares Comunitários*. Conforme podemos apurar, o projeto teve impacto ao nível das competências de comunicação, do desenvolvimento da atitude empática e nas interações orientadas pelos *Menus de Conversa*. Estes auxiliares de conversa tiveram um efeito mais expressivo, constituindo uma ferramenta prática para iniciar conversas com mais substância e conduzi-las a níveis mais profundos, criando assim, as condições para uma maior proximidade e conhecimento da pessoa do *Convidado*. Consideramos que estas condições são fatores importantes no contexto da intervenção social que visa a minimização dos efeitos da exclusão e o fortalecimento da rede de suporte emocional e social deste último.

Em termos de desenvolvimento da atitude empática, ou seja, da abertura, interesse e compreensão do outro, precisamos de levar em conta que os voluntários que participaram no projeto, foram previamente escolhidos pela STC por serem assíduos e participativos nos *Jantares Comunitários*. Estes critérios demonstram uma motivação e sentido de compromisso para com este tipo de voluntariado relacional e de proximidade que, já por si, exige uma abertura e interesse em conhecer e conversar com aquele que é distante e desconhecido. Contudo, os desafios que a atitude empática comporta, e que também foram identificados na prática, levam-nos a considerar abordagens futuras mais focadas nesta competência.

Julgamos que os *Menus de Conversa* podem funcionar como recursos auxiliares para os voluntários, procurando cumprir o que London (2013) e Zeldin (2000) consideram ser a função do diálogo e da conversa, ou seja, uma forma de comunicação que permita explorar novas narrativas, novas ideias e perspetivas, “fazendo emergir novas formas de pensamento em relação ao nosso mundo e o mundo do outro” (Zeldin, 2000).

Contudo, e conforme podemos constatar no processo de avaliação e na revisão da literatura, este processo comporta outras exigências. Implica presença, reciprocidade, sincronização, paciência, tolerância ao risco de imprevisibilidade e incompreensão, divergência nos conteúdos, ritmos e reações (Bento e Barreto, 2002; London, 2013; Walsh et al. 2001). E para ser eficaz e construtor

de vínculos de confiança, precisa do suporte de uma atitude empática e de aceitação do outro, implicando uma escuta ativa e uma suspensão de juízos de valor, conforme nos lembra Rogers (2001).

Uma conversa requer a participação de ambas as partes para que seja um diálogo e não um monólogo. Dito de outra forma, a qualidade de uma conversa é condicionada pelo ambiente e pelo contributo e características dos seus interlocutores, bem como pelas suas competências sociais e relacionais. Ora neste projeto, o *Convidado* é igualmente um emissor e recetor na comunicação com o *Voluntário*. As suas competências, o seu estado de espírito, a sua perceção, o grau de abertura e reação em relação aos tópicos do *Menu de Conversa*, assim como a atitude do *Voluntário* diante das imprevisibilidades e resistências na interação, são variáveis que influenciam a apreciação da experiência. Estes aspetos também precisam de ser considerados na avaliação do projeto.

Consideramos que o voluntariado apresenta evidências no sentido de se assumir como um instrumento de uma cidadania solidária, como um recurso importante na criação de práticas e de espaços de hospitalidade, de pertença e de inclusão, fatores importantes para a coesão e bem-estar social. Na intervenção social, à escala micro, estar disponível e presente para conhecer o outro, escutar, conversar, servir de ponte mediadora entre os indivíduos excluídos, os serviços e a comunidade, são formas de suporte e de reconhecimento da existência e dignidade do outro.

Diante das exigências e pressões que a coesão de uma sociedade enfrenta nos dias de hoje, parece-nos cada vez mais relevante e urgente concebermos essa coesão como uma responsabilidade partilhada, em que o cidadão, ao lado dos outros agentes, pode ser um agente de mudança, um “construtor de pontes”, de diálogo e de normas de solidariedade e de reciprocidade. Esperamos que este trabalho estimule ideias e novas pistas de intervenção, adaptando-o e replicando-o noutros contextos.

Bibliografia

ALDEIA, J. (2011). *A Barraca do Rui: os laços sociais no fenómeno dos sem-abrigo* (Dissertação de Mestrado em Sociologia). Coimbra: FE - Universidade de Coimbra

AMARO, R. (2010). *O Voluntariado Hoje* in Centro de Recursos da Caritas Portuguesa. Acedido em 2 de fevereiro de 2016: http://www.caritas.pt/cr/index.php?option=com_content&view=article&id=429:o-voluntariado-como-pilar-da-luta-contr-a-pobreza-e-a-exclusao-social-&catid=11:voluntariado&Itemid

AMARO, R. et al. (coord) (2012). *PROACT - Relatório do Estudo sobre Caraterização do Voluntariado em Portugal*. Acedido em 2 de fevereiro de 2016: http://www.voluntariado.pt/tpl_intro_destaque.asp?1953.0

ARMSTRONG, K. (2011). *Twelve Steps to a Compassionate Life*. USA: Anchor Books

ASHOKA START EMPATHY (2015). *Ashoka Start Empathy Initiative: The next five years*. Acedido em 17 de janeiro de 2015: <https://startempathy.org>

ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS (1948). *Declaração Universal dos Direitos do Homem*. Acedida em 15 de maio de 2015: <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhuniversais/cidh-dudh.html>

AUGÉ, M. (2012). *Não-Lugares. Introdução a uma Antropologia da Sobremodernidade*. Lisboa: Letra Livre

BAPTISTA, I. (2002). “A Escola como lugar de hospitalidade” in *A Página da Educação*, Ano 11, pp. 112. Acedida a 20 de maio de 2015: <http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=112&doc=8803&mid=2>

BAPTISTA, I. (2007). “Políticas de alteridade e cidadania solidária - as perguntas da Pedagogia Social” in *Cadernos de Pedagogia Social, Ano 1 (1)*, pp. 135-151. Acedido em 15 de maio de 2015: http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?sspageID=1271&lang=1

BAPTISTA, I. (2008a). “Exigências de uma cidadania solidária. Pedagogia social e Educação social” in *A Página da Educação*, 179. Acedida a 20 de maio de 2015: <http://www.apagina.pt/?aba=7&cat=179&doc=12779&mid=2#70435002>

BAPTISTA, I. (2008b). “Hospitalidade e eleição intersubjectiva: sobre o espírito que guarda os lugares in *Revista Hospitalidade. Ano V (2)*, pp. 5-14, Acedido a 20 de maio de 2015: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/150>

BAPTISTA, I. (coord) (2015). “Hospitalidade, Educação e Turismo” in *Cadernos de Pedagogia Social (Nº Especial)*. Acedido em 20 de maio de 2015: http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?sspageID=1271&lang=1

BARBOSA DE SOUSA, M. (2007). *A superação do dualismo em António Damásio e sua contribuição para as concepções e práticas médicas ocidentais* (Dissertação de Mestrado em Filosofia). Braga: FF-Universidade do Minho

BARON-COHEN S. (2011). *Zero Degrees of Empathy: A New Theory of Human Cruelty and Kindness*, London: Penguin Group

BARON-COHEN S. (2012). *The Science of Evil: On Empathy and the Origins of Cruelty*, USA - Basic Books

BARROS, A. (2008). “Fraternidade, Política e Direitos Humanos” in *Revista da Faculdade de Direito de Caruaru (2008)*. Acedido em 15 de maio de 2015: www.ruef.com.ar

BENTO, A. e BARRETO, E. (2002). *Sem-amor sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi Editores

BERMAN, Y. (2003). *Indicators for Social Cohesion*. Viena: European Centre for Social Welfare Policy and Research. Acedido em 15 de janeiro de 2016: <http://www.ucc.ie/en/>

BLOOM, P. (2014). “Against Empathy” in *Boston Review* (2014). Acedido em 23 de março de 2016: <https://bostonreview.net/forum/paul-bloom-against-empathy>

BORGES, A. (2013). “A regra de ouro e a empatia” (Artigo online de 19 de dezembro de 2013) in *Diário de Notícias Opinião*. Acedido em 15 de maio de 2015: <http://www.dn.pt/opiniao/opiniao-dn/anselmo-borges/interior/a-regra-de-ouro-e-a-empatia-3002437.html>

BOZARTH, J. (2009). *Person-Centered Therapy: A Revolutionary Paradigm*, UK: PCCS Books

BREDERODE SANTOS, M. (coord) (2011). *Educação para a Cidadania - Proposta Curricular para os Ensinos Básico e Secundário*. Lisboa: DGE-MEC. Acedido em 15 de fevereiro de 2015: https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/ed_cidadania_basico_sec_2011.pdf

BRUTO DA COSTA, A. (1998). *Exclusão Social*. Lisboa: Grávida

BRUTO DA COSTA, A. (2009). “Sessão de Abertura” in *Conferência Europeia Construir a Coesão Social (Comunicações)*, pp. 5-7. Lisboa: Conselho Económico e Social (Ed.). Acedido em 7 de outubro de 2015: <http://bibliografia.bnportugal.pt/bnp/bnp.exe/registo?1791287>

CABO FERREIRA, A. (2011). *Educação Familiar como forma de intervenção para o Empowerment - Projecto Formação em Gestão Familiar* (Dissertação de Mestrado em Política Social). Lisboa: ISCSP-Universidade de Lisboa

CAEIRO, J. (2015). *Estado Social, Políticas Públicas e Política Social*. Lisboa: ISCSP – Universidade de Lisboa

CAPUCHA, L. et al. (2005). *Formulação de Propostas de Concepção Estratégica das Intervenções Operacionais no Domínio da Inclusão Social* (Relatório Final - Protocolo entre a Direcção Geral de Desenvolvimento Regional e o Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa). Lisboa: ISCTE

CARMO, H. (2011). *Teoria da Política Social: Um Olhar da Ciência Política*, Lisboa: ISCSP - Universidade de Lisboa

CARMO, H., ESGAIO, A. e PINTO, C. (2014). *Intervenção Social com Grupos*. Lisboa: ISCSP- Universidade de Lisboa.

CARMO, H. (2014). *A Educação para a Cidadania no século XXI: Trilhos de Intervenção*. Lisboa: Escolar editor

CARMO, H. (2015). *Desenvolvimento Comunitário*. Lisboa: ISCSP – Universidade de Lisboa

CARRERA, J.F. (2011). *Stress e Burnout: um estudo de caso de assistentes sociais que trabalham com idosos em IPSS'S*. (Dissertação de Mestrado em Política Social), Lisboa: ISCSP – Universidade de Lisboa

CASCAIS, A. in Gomes-Pedro, J. et al., (coord) (2004). *Comunicar, na Clínica, na Educação, na Investigação e no Ensino*, Lisboa Ed. Climepsi

CASTANHEIRA PINTO, L. (2005). “Sobre Educação Não-Formal” in *Cadernos d’Inducar*. Acedido em 20 de outubro de 2015: <http://www.inducar.pt/v0/index.php/pt/cadernos-d-inducar>

CASTEL (1994). “A Dinâmica dos Processos de Marginalização: da Vulnerabilidade à Desfiliação” in *Caderno CRH*, N°26/27 (jan/dez 1997), pp. 19-40. Acedido em 20 de novembro de 2015: <https://www.scribd.com/document/317333727/Robert-Castel-A-DINAMICA-DOS-PROCESSOS-DE-MARGINALIZACAO-pdf>

CASTRO, R. et al. (2010). “The evolving empathy: hardwired bases of human and non-human primate empathy” in *Psicologia*, Vol. XXIV (2), 2010, pp. 131-152. Lisboa: Edições Colibri

CATARINO, A. (2005). *O voluntariado de proximidade na ação social*. Centro de Recursos da Caritas Portuguesa. Acedido a 2 de abril de 2016: http://www.caritas.pt/cr/index.php?option=com_content&view=article&id=1:voluntariado-de-proximidade-na-accao-social&catid=11:voluntariado&Itemid=22

CHAGNOLLAUD, D. (1999). *Dicionário da vida política e social*. Lisboa: Plátano - Edições Técnicas

CLARK, H. (2011). *Volunteering as a force for social inclusion – An extract from the 2011 State of the World's volunteerism Report* (UNV). Acedido em 12 de janeiro de 2015: <https://www.unv.org/about-us/swvr/report.html>

CLINTON, B. (2008). *Dar*. Lisboa: Casa das Letras

CONSELHO DA EUROPA (2004). *Uma Nova Estratégia para a Coesão Social Revista*. Acedido em 6 de novembro de 2015: http://www.seg-social.pt/documents/10152/132839/uma_nova_estrategia_para_coesao_social/9d1b6720-e699-4f60-a350-2b12ad9f4a84?version=1.0

CONSELHO NACIONAL PARA A PROMOÇÃO DO VOLUNTARIADO (2009). *Voluntariado hoje (Boletim nº 29)*. Acedido em 15 de abril 2016: <http://www.voluntariado.pt/left.asp?01.03.05>

CORREIA, S. (2007). *Capital Social e Comunidade Cívica: o círculo virtuoso da cidadania*, Lisboa: ISCSP – Universidade de Lisboa

COSTA SOARES, H. (2012). *O contributo do voluntariado no apoio aos idosos sós e/ou dependentes do concelho de Ovar* (Relatório de Estágio - Mestrado em Sociologia) Coimbra: FE-Universidade de Coimbra

COUNCIL OF EUROPE (2010). *New Strategy and Council of Europe Action Plan for Social Cohesion*. Acedido em 6 de novembro de 2015: <http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/>

DAMÁSIO, A. (2003). *Ao Encontro de Espinosa - As Emoções Sociais e a Neurobiologia do Sentir*. Mem Martins: Publicações Europa América

DECETY, J. e COWELL, J. (2015). *Empathy, Justice, and Moral Behaviour*. Acedido em 12 de fevereiro de 2015: https://www.researchgate.net/publication/280612148_Empathy_Justice_and_Moral_Behavior

DECETY, J. e ICKES, W. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. EUA: A Bradford Book The MIT Press

DECETY, J. e JACKSON, P. (2004). "The Functional Architecture of Human Empathy" in *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews* (2004) Jun;3(2) pp. 71-100. Acedido em 12 de fevereiro de 2015: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15537986>

DELICADO, A. (2002). "Caraterização do Voluntariado social em Portugal - Olhares sobre o voluntariado: análises e perspetivas para uma cidadania ativa" (Comunicação) in *Intervenção Social*, N° 25/26, pp. 127-139. Acedido em 3 de agosto de 2015: <http://revistas.lis.ulsiada.pt/index.php/is/article/view/1043/1166>

DE WALL, F. (2009). *The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society*. New York: Three Rivers Tree

DICIONÁRIO DE LÍNGUA PORTUGUESA (2013). Porto: Porto Editora

DICIONÁRIO INFOPÉDIA DA LÍNGUA PORTUGUESA COM ACORDO ORTOGRÁFICO (2003-2016). Acedido em 30 de abril de 2015: <https://www.infopedia.pt/dicionarios/lingua-portuguesa/diálogo>

DIREÇÃO GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA (2008). *O que é o Conselho da Europa?* (Artigo online). Acedido em 6 de Novembro de 2015: http://www.dgpj.mj.pt/sections/relacoes-internacionais/copy_of_anexos/o-que-e-o-conselho-da4586/

EKMAN, P. (2007). *Emotions Revealed, Second Edition: Recognising Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. New York: Owl Books

ESGAIO, A. e CARMO, H. (2010). *Intervenção Local e Gestão de Parcerias*. Acedido em 12 de julho de 2015: <http://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/1838>

EVALSED (2013). “Manual Técnico II: Métodos e Técnicas de Avaliação” in *Observatório QREN*. Acedido em 23 de maio de 2016: http://www.observatorio.pt/item1.php?lang=0&id_page=548

FALCONE, E. (1999). “A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários” in *Revista Brasileira de Terapia Comportamental e Cognitiva*, 1(1), pp. 23-32. Acedido em 13 de maio de 2015: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55451999000100003&lng=pt&tlng=pt.

FAULKES, K. (2000). *Citizenship*. London: Ed. Routledge.

FEANTSA (2005). *ETHOS Typology on Homelessness and Housing Exclusion*. Acedido em 10 de novembro 2015: <http://www.feantsa.org/en/spip.php?article120&lang=en>

FERNANDES, A. (2011). *Voluntariado como expressão de Dádiva - Uma abordagem institucionalista do voluntariado da Delegação de Guimarães da Cruz Vermelha Portuguesa* (Tese de Mestrado em Economia Social). Braga: EEG - Universidade do Minho.

FERNANDES, T. (2014). *A Sociedade Civil*. Lisboa: Ensaio FFMS

FERREIRA, A. (2000). *O papel das organizações do terceiro sector na reforma das políticas públicas de protecção social - Uma abordagem teórico-histórica* (Dissertação de Mestrado em Sociologia). Coimbra: FE - Universidade de Coimbra

FERREIRA BORGES, C. e FILHO, H. (coord.) (2004). *Aconselhamento – Manual Técnico 1. Col. Usos, Abusos e Dependências*. Lisboa: Ed. Climepsi

FRANCO et al. (coord) (2015). *Diagnóstico das ONG em Portugal* (Estudo sobre organizações não governamentais realizado pela Universidade Católica Portuguesa). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

FREIRE, E. (2000). *A implementação das atitudes facilitadoras na relação terapêutica centrada no cliente* (Dissertação de Mestrado em Psicologia Clínica). Brasil: Universidade de Campinas

FUNDAÇÃO EUGÉNIO DE ALMEIDA (2013). *Voluntariado em Portugal – Contextos, Atores e Práticas*. Coimbra: FEA

GARRIDO FERREIRA, L. (2009). *Depois da Rua - Dimensões sociais gerais da vinculação adulta na população sem abrigo* (Dissertação de Mestrado em Psicologia do Desenvolvimento) Coimbra: FPCE - Universidade de Coimbra

GERALDI, J. (2005). “A Linguagem em Paulo Freire” in *Educação, Sociedade & Culturas*, N° 23, (2005), pp. 7-20. Acedido em 20 de dezembro de 2015: <http://www.fpce.up.pt/ciie/revistaesc/pagina23.htm>

GERDES K. e SEGAL, E. (2009). “A Social Work Model of Empathy” in *Advances in Social Work*, vol. 10 n°. 2, pp. 114-127. Acedido em 16 de janeiro de 2015: <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/235>

GERDES K., et al. (2011). “Teaching empathy: a framework rooted in social cognitive neuroscience and social justice” in *Journal of Social Work Education*, 47 (1), pp. 109-131. Acedido em 16 de janeiro de 2015: <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.5175/JSWE.2011.200900085>

GIL, A. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa* (4ªed.). São Paulo: Atlas

GOLEMAN, D. (1997). *Inteligência Emocional*. Lisboa: Temas & Debates

GOLEMAN, D. (2006). *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. Bantam Books.

GOLEMAN, D. (2007). *Three Kinds of Empathy: Cognitive, Emotional, Compassionate* (Artigo online). Acedido em 2 de fevereiro de 2015: <http://www.danielgoleman.info/three-kinds-of-empathy-cognitive-emotional-compassionate/>

GOMES DOS SANTOS, M. (2012). *Texto de apoio sobre diagnóstico em processos de intervenção social e desenvolvimento local*. Évora: Universidade de Évora. Acedido em 8 de junho de 2015: http://home.uevora.pt/~mosantos/download/Diagnostico_10Ag12.pdf

GORDON, M. (2009). *Roots of Empathy: Changing the World, Child by Child*. New York: The Experiment

GREATER GOOD SCIENCE CENTER (2016). *What Is Empathy?* (Artigo online). Acedido em 17 de janeiro de 2015: <http://greatergood.berkeley.edu/topic/empathy>

GUADALUPE, S. (2009) *Intervenção em rede – Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*. Coimbra: Universidade de Coimbra

GUERRA, I. (2002) “Cidadania, exclusões e solidariedades. Paradoxos e sentidos das novas políticas sociais” in *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 63 (outubro 2002), pp. 47-74 Acedido em 25 de novembro de 2015: <http://rccs.revues.org/1256>

GUERRA, I. (2002), *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção - O Planeamento em Ciências Sociais*. Portugal: Principia

GUERRA, I. (2009). “Apresentação das Conclusões” in *Conferencia Europeia Construir a Coesão Social (Comunicações)*: pp. 117-123. Lisboa: Conselho Económico e Social (Ed.). Acedido em 7 de outubro de 2015: <http://bibliografia.bnportugal.pt/bnp/bnp.exe/registo?1791287>

HENRIQUES, M.C. (2003). *O que há de novo na Sociedade Civil?* Acedido em 5 de fevereiro 2015: <http://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/1390>

HOFFMAN, M. (1982). “Development of prosocial motivation: empathy and guilt” In Eisenberg, N. e Beilin, H. (Ed.). *The development of prosocial behavior*, pp. 281-313. New York: Academic Press. Acedido em 22 de janeiro de 2015: <http://www.sciencedirect.com/science/book/9780122349805>

HOFFMAN, M. (2000). *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*. UK: Cambridge University Press

KRZNARIC, R. (2008). *You Are Therefore I Am: How empathy education can create social change, an Oxfam Research Report*. Oxford: Oxfam. Acedido em 22 de janeiro de 2015: <http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/you-are-therefore-i-am-how-empathy-education-can-create-social-change-114070>

KRZNARIC, R. (2014). *Empathy: A handbook for Revolution*. London: Ebury Pub.

LENCASTRE, M. (2010). “Bondade, Altruísmo e Cooperação. Considerações evolutivas para a educação e a ética ambiental” in *Revista Lusófona de Educação*, nº 15, pp.113-124. Acedido em 16 de janeiro de 2015: <http://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/1527>

LIPOVETSKY, G. (1989). *A Era do Vazio: ensaio sobre o individualismo*. Lisboa: Relógio d'Água.

LONDON, S. (2013). *The Power of Dialogue* (Artigo online). Acedido em 16 de maio de 2015: <http://www.scottlondon.com/articles/ondialogue.html>

L'OSSERVATORE ROMANO (2010). *Não existe liberdade nem igualdade sem fraternidade*. Acedido 15 de maio de 2015: <http://www.osservatoreromano.va/pt/news/nao-existe-liberdade-nem-igualdade-sem-fraternidad#sthash.K7H7fsbY.dpuf>

LUCZINSK, G. et al. (2010). A psicologia fenomenológica e a filosofia de Buber: o encontro na clínica in *Estudos de Psicologia Campinas*, 27(1), janeiro - março, pp. 175-82. Acedido em 22 de dezembro de 2015: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=0103-166X&lng=en&nrm=iso

MADEIRA, M. J. (1996). *Coesão Social e Acção Social*. Lisboa: Direcção-Geral da Acção Social. Acedida em 6 novembro de 2015: http://www.seg-social.pt/documents/10152/51814/Coesao_social_accao_social/f96c2efc-7ada-4766-a195-18e74b27c780

MARTINS, M. (2010). *Cidadania e Participação Política: Temas e Perspetivas de Análise*. Lisboa: Col.Manuais Pedagógicos. ISCSP - Universidade de Lisboa

MENEZES, A. e CÓNEGO, M. (2007). *Qualificação do voluntariado: uma aposta na qualidade*. Centro de Recursos da Caritas Portuguesa. Acedido em 10 de outubro de 2015: http://www.caritas.pt/cr/index.php?option=com_content&view=article&id=359:qualificacao-do-voluntariado--uma-aposta-na-qualidade&catid=11:voluntariado&Itemid=22

NOGUEIRA, F. (2015). “O Espaço e o Tempo da Cidadania na Educação” in *Revista Portuguesa de Pedagogia*, N°49 -1, pp. 7-32. Acedido em 7 de outubro de 2015: <http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/view/2572>

OXFORD MUSE (2015). *The Conversation Menu* (Artigo online). Acedido em 30 de abril de 2015: <http://www.oxfordmuse.com>

PARLAMENTO EUROPEU (2008). *Relatório sobre o contributo do voluntariado para a coesão económica e social, 2007/2149 (INI)*. Comissão do Desenvolvimento Regional. Acedido em 11 de outubro de 2015: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A6-2008-0070+0+DOC+XML+V0//PT#title2>

PERISTA, P e BAPTISTA, I. (2010). “A estruturalidade da pobreza e da exclusão social na sociedade portuguesa – conceitos, dinâmicas e desafios para a acção” in *Forum Sociológico*, 20, pp. 39-46. Acedido em 9 de dezembro de 2015: <https://sociologico.revues.org/165>

PESTANA, E. e PÁSCOA, A. (2002). *Dicionário Breve de Psicologia*. Lisboa: Ed. Presença

PHILLIPS, D. (2008). *Social inclusion, social exclusion and social cohesion: tensions in a post-industrial world*. UK: University of Sheffield. Acedido em 7 de outubro de 2015: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.530.5843>

PINTO, C. (2011). *Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais* (Tese de Doutoramento em Ciências Sociais na especialidade de Política Social). Lisboa: ISCSP - Universidade de Lisboa

PRESTON, S. e DE WAAL, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Acedido em 3 de setembro de 2015: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12625087>

QUIVY, R. e CAMPENHOUDT, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais (2ªed.)*. Lisboa: Gradiva

RABENHORST, E. (2007). “Necessidades básicas, direitos humanos e pobreza” in *Verba Juris*, Ano 6, Nº6 (jan-dez) pp. 67-85. Acedido em “20 de novembro 2015: <http://www.biblionline.ufpb.br/ojs2/index.php/vj/article/view/14861/8416>

RENNÓ, L. (2001). “Confiança Interpessoal e Comportamento Político: microfundamentos da teoria do capital social na América Latina” in *Opinião Pública, Campinas, Vol. VII (1)*, pp. 33-59. Acedido em 18 de abril de 2015: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-62762001000100003

RIZZOLATTI, G e CRAIGHERO, L. (2004). “The mirror neuron system” in *Annu. Rev. Neurosci.* 2004, 27, pp. 169–92, University of Colorado. Acedido em 21 de março 2016: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15217330>

RODRIGUES, D. (2014). “O que é a Inclusão?” (Artigo online de 17 de março de 2014) in *Jornal Público Opinião*. Acedido em 12 de dezembro de 2015: <https://www.publico.pt/sociedade/noticia/o-que-e-a-inclusao-1628577>

RODRIGUES DOS SANTOS, J. (2015). *Comunicação*. Lisboa: Gradiva

RODRIGUES, E.V. et al. (1999). “A pobreza e a exclusão social: teorias conceitos e políticas sociais em Portugal” in *Revista da Faculdade de Letras: Sociologia*, 09, pp. 63-10. Porto: Faculdade de Letras - Universidade do Porto. Acedido em 25 de novembro de 2015: <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/8578?locale=pt>

RODRIGUES, J. et al. (2011). “Escala de medição do quociente de empatia/ sistematização: um ensaio de validação para a população portuguesa” in *Psicologia*, Vol. XXV (1), 2011, pp. 73-89
Lisboa: Edições Colibri

ROGERS, C. (1983). *Um Jeito de Ser*. São Paulo: E.P.U.

ROGERS, C. (2001). *Sobre o Poder Pessoal*. São Paulo: Martins Fontes

ROSA, V. (2012). *Laços sociais e capital social nas narrativas das pessoas em situação de sem-abrigo* (Dissertação de Mestrado em Serviço Social). Coimbra: ISMT

ROSA, V e GUADALUPE S. (2015). “A rutura dos laços sociais nas narrativas da pessoa em situação de sem-abrigo” in *Lusiada. Intervenção Social*, N° 42/45, pp. 157-176. Acedido em 10 de novembro 2015: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:GxSbhP0CnAsJ:repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/1730/1/IS_42-45_9.pdf+&cd=1&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=pt&client=safari

SALLES et al. (2015). “Acolhida e Hospitalidade na cidade: o caso do centro pastoral do migrante em São Paulo” in Baptista, I. (coord.) (2015). *Cadernos de Pedagogia Social, Hospitalidade, Educação e Turismo, N° Especial*, pp.118-135. Acedido em 20 de maio 2015: http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?SSPAGEID=3005&lang=1&artigoID=1505

SAMPAIO, L. et al. (2009). “Revisão de Aspetos Conceituais, Teóricos e Metodológicos da Empatia in *Revista Psicologia Ciência e Profissão*, 29 (2), pp. 212-227. Acedido em 27 de janeiro de 2015: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282021772002>

SANTOS COSTA, C. (org) (2011). *Animação Sociocultural - Voluntariado e Cidadania Ativa*. Porto: LivPsic.

SANTOS, M. J. (coord) (2008). *ABC do Voluntariado Empresarial - Projecto: Desenvolvimento da Responsabilidade Social das Empresas em Portugal*. Lisboa: RSE Portugal. Acedido em 17 de maio de 2015: <http://docplayer.com.br/3365848-Ficha-tecnica-titulo-abc-do-voluntariado-coordenacao-maria-joao-nicolau-santos-socius.html>

SAVATER, F. (2004). *Os Dez Mandamentos no Século XXI – Tradição e atualidade do legado de Moisés*. Lisboa: D. Quixote

SEGAL E., et al. (2012). “Developing the Social Empathy Index: An Exploratory Factor Analysis” in *Advances in Social Work, Vol. 13 N° 3 (Fall 2012)*, pp. 541-560. Acedido em 16 de janeiro de

2015: <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/2042/3904>

SERRANO, G.P. (2008). *Como elaborar um projeto social: Casos práticos* - Col. Educação e Trabalho Social. Porto: Porto Editora.

SERVE THE CITY (2016). *Somos* (artigo online). Acedido em 2 e Abril de 2016: <http://servethecity.pt>

SILVA BRANDÃO, P. (2007). “A Pedagogia Social, uma antropologia de proximidade, hospitalidade e serviço” in *Cadernos de Pedagogia Social, Ano 1 (1)*, pp. 105-115. Porto: Universidade Católica Porto. Acedido em 15 de maio: http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?sspageID=1271&lang=1

SØNDERGAARD, J. (2009). “Social cohesion in the 21st century” in *Conferência Europeia Construir a Coesão Social (Comunicações)*, pp. 25-30. Lisboa: Conselho Económico e Social. Acedido em 7 de outubro de 2015: <http://bibliografia.bnportugal.pt/bnp/bnp.exe/registo?1791287>

SOULET, M. (1996). “Crise do Estado-Providência e Recomposição da Intervenção Social” in *Intervenção Social, (13/14)*, pp. 107-125. Acedido em 17 de abril de 2015: <http://revistas.lis.ulusiada.pt/index.php/is>

STEIN, E. (1998). *La Estructura de la Persona Humana*. Madrid: B.A.C.

STEIN, E. (2004). *Sobre el Problema de la Empatía*. Madrid: Editorial Trotta

STRECK, D., et al. (org) (2008). *Dicionário Paulo Freire*. Belo Horizonte: Autêntica.

STUEBER, K. (2014). "Empathy" in Edward N. Zalta (ed). *The Stanford Encyclopedia of Philosophy Archive (Winter 2014 Edition)*. Acedido em 18 de janeiro de 2015: <http://plato.stanford.edu/archives/win2014/entries/empathy/>

TROUT, J.D. (2010). *The Empathy Gap - Why Empathy Matters: The Science and Psychology of Better Judgment*. USA: Penguin Group

UNESCO (1996). *Educação, um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI*. S. Paulo: Cortez Editora. Acedido em 5 de fevereiro 2015: http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=14470

VELOSO, G. e GONÇALVES, J. (2015). “Dom - Sistema de Relações entre as Pessoas” in Baptista, I. (coord). Hospitalidade, Educação e Turismo in *Cadernos de Pedagogia Social (Nº Especial)* pp. 27-32. Acedido em 20 de maio de 2015: http://www.uceditora.ucp.pt/site/custom/template/ucptpl_uce.asp?SSPAGEID=3005&lang=1&artigoID=1505

WALSH et al. (2010). “Making Meaning Together: An Exploratory Study of Therapeutic Conversation between Helping Professionals and Homeless Shelter Residents” in *The Qualitative Report*, 15 (4), pp. 932-947. Acedido em 8 de janeiro 2016: <http://nsuworks.nova.edu/tqrc/first/day1/12/>

WOOD J. et al.(org) (1994). *Abordagem Centrada na Pessoa*. Vitória: Fundação C. Abel de Almeida – Universidade Federal do Espírito Santo

ZELDIN, T. (2000). *Conversation: How talk can change our lives*. New Jersey: Hidden Spring

ANEXOS

ANEXO 1

Parceria Arte de Conversar e Serve the City Lisboa

O *Arte de Conversar* representada por Paula Serpa e Manuela Varanda é um projeto inspirado nas ideias do autor Theodore Zeldin e na Fundação Oxford Muse. Desenvolve recursos, serviços e produtos com o objetivo de promover: a relação e comunicação empáticas entre pessoas que não se conhecem; o desenvolvimento de “Menus de Conversa” como auxiliares de animação de conversas; organização de eventos temáticos; formação em empatia e arte de conversar.

A *Serve the City Lisboa* é uma rede de voluntariado que promove a relação pessoa a pessoa, organiza os Jantares Comunitários, Ateliês comunitários na área da fragilidade, exclusão/inclusão sociais, representada pelo seu coordenador-geral Alfredo Abreu.

O presente acordo prevê a criação de uma parceria entre estas duas partes para a elaboração de um projeto social denominado de “Conversas com Vizinhos”.

O Arte de Conversar compromete-se a:

- Realizar uma vez por mês a animação de conversa nos Jantares Comunitários em datas previamente definidas pelas partes;
- Criar os “Menus de Conversa” à medida das necessidades;
- Realizar ateliês e ações de formação para voluntários sobre arte de conversar, empatia e competências para criarem e dinamizarem as conversas à mesa nos Jantares Comunitários;
- Acompanhar e avaliar o Projeto CV nos Jantares Comunitários

O Serve the City Lisboa compromete-se a:

- Considerar o Arte de Conversar como parceiro, divulgando-o como tal nas suas atividades e meios de comunicação, devendo o Arte de Conversar ceder o seu logotipo para esse efeito;
- Colaborar, proteger a autoria do projeto e o seu nome, remetendo sempre ao Arte de Conversar e seus representantes, qualquer utilização dos seus serviços e produtos;
- Proteger o bom uso das ementas de conversa impressas e distribuídas pelas mesas nos jantares comunitários, garantindo a sua devolução, com as avaliações escritas, após a sua utilização.

Data:Arte de Conversar.....Serve the City Lisboa.....

ANEXO 2

Grelha de registo - Observação participante (diagnóstico e acompanhamento na execução)

Objeto de Observação:	
Data e Local:	
Pontos fortes	
Pontos fracos	
Oportunidades	
Ameaças	
Necessidades prioritárias	
Ideias para resolução	
Recursos	
Ações	
Quando	

ANEXO 3

Guião de Entrevista de Diagnóstico

1. Como surgiu a STC Lisboa?
2. Que necessidades procura a STC responder?
3. Quais os valores e filosofia que regem a STC Lisboa?
4. Que visão tem para a STC para os próximos 4 anos? Quais os principais objetivos?
5. Que atitudes e valores considera serem fundamentais para quem faz voluntariado na STC e em intervenção social com as pessoas que a STC serve?
6. Como surgiram os Jantares Comunitários?
7. Que necessidades inicialmente os JC procuraram dar resposta e atualmente?
8. Enfatiza a qualidade da relação e do diálogo entre o voluntário e o convidado? Porquê?
9. Sobre as conversas à mesa nos Jantares Comunitários (Análise SWOT):
 - Quais os pontos fortes (o que distingue positivamente? Qual o impacto da interação e em que aspetos?)
 - Quais os pontos fracos? (custos, qualidade e limitações das interações à mesa, limitações de recursos, outras dificuldades que deteta)
 - Que oportunidades vê? (aspetos externos positivos que podem potenciar vantagens e concretizar os objetivos do JC)
 - Que ameaças antecipa? (aspetos externos negativos que podem colocar em risco os objetivos dos JC e o projeto)
10. O que o levou a procurar novos incentivos para dinamizar ou melhorar as conversas à mesa?
11. De que forma o projeto “*Conversations Meals*” do Oxford Muse despertou interesse?
12. Conhecendo os participantes - voluntários e convidados - que sugestões e cuidados proporia para os Menus de Conversa?
13. Qual a necessidade de formação dos voluntários e que objetivos gostaria de ver alcançados com a formação?
14. As pessoas envolvidas reconhecem essa necessidade de ter dinamizadores de conversa e formação para saberem usar a metodologia das ementas?
15. O que gostaria de alcançar com o projeto *Conversas com Vizinhos* nos JC?

ANEXO 4

Guião de Facilitação para o *Focus group*

(Sobre a Motivação)

1. O que vos motiva a fazer voluntariado?
2. Qual a motivação em ir aos Jantares Comunitários e o que vos faz voltar?

(Especificamente sobre as conversas que têm à mesa nos JC)

3. Que tipo de assuntos são recorrentes? Conversa-se muito sobre o quê?
4. Já tiveram conversas muito interessantes? Como foram?
5. O que consideram ser as principais dificuldades na comunicação e conversas com os convidados? E que estratégias de superação usam?

(Sobre Empatia)

6. O que significa Empatia para cada um de vós?

ANEXO 5

Guião de Entrevista para a Avaliação do Projeto (Voluntários)

1. Qual foi o impacto da formação na tua relação, forma de comunicar e encarar o convidado?
2. Houve mudanças na tua forma de conversar, de os ver e compreender a realidade e a pessoa do convidado?
3. Que efeito tiveram os Menus de Conversa na tua interação à mesa dos Jantares Comunitários, na conversa, com os convidados?
4. Como foi a experiência de falares também de ti durante a dinâmica?
5. Qual o contributo em termos de laços de proximidade, confiança?
6. Que contributo teve para o teu desenvolvimento e prática de voluntariado?
7. Que sugestões de melhoria, alteração na formação e nos Menus de Conversa?

ANEXO 6 - Cronograma da Elaboração, Execução e Avaliação do Projeto CV

Fases	Datas (2015)	Atividades	Objetivos	Participantes	Plano de Ação
Diagnóstico e Planificação	30 ABR	Reunião de apresentação	Apresentação, levantamento de necessidades e proposta de parceria	Equipa Coordenadora STC + Equipa AC	Participar e observar um Jantar Comunitário
	13 MAI	Observação participante num Jantar Comunitário	Conhecer o contexto, dinâmicas relacionais e participantes	Equipa AC	Esboço do projeto e proposta de parceria
	3 JUN	Focus Group	Diagnóstico	8 voluntários	
	3 JUN	Jantar Apresentação do Projeto com grupo grande de voluntários	Constituição do grupo afeto ao projeto	25 voluntários	-
	11 JUN	Reunião	Formalização da parceria, planificação e calendarização das atividades	Coordenador geral + Equipa AC	-
	11 JUN	Entrevista individual Coordenador	Diagnóstico de necessidades e recursos	Coordenador	Desenho do programa de formação e planeamento da ação formativa
Execução	20 JUN	1ª Formação (6h)	Formar o 1º grupo do projeto CV	6 Voluntários + 1 Coordenador	Seleção dos voluntários para participarem na animação e elaboração das ementas de conversa
	24 JUN	1º Jantar CV	Aplicação dos conhecimentos e animação	6 voluntários + 6 Convidados	Análise dos <i>debriefings</i>
	4 JUL	2ª Formação	Formar o 2º grupo do projeto CV	9 Voluntários + 2 coordenadores	Seleção dos voluntários para participarem na animação e elaboração das ementas de conversa
	8 JUL	2º Jantar CV	Aplicação dos conhecimentos e animação	5 Voluntários + 5 Convidados	Análise dos <i>debriefings</i>
	22 JUL	3º Jantar CV	Aplicação dos conhecimentos e animação	5 Voluntários + 5 Convidados	Análise dos <i>debriefings</i>
Intervalo (Agosto - Férias)					
Avaliação do Processo	14 SET	Reunião de Balanço	Balanço, práticas a manter e ajustamentos	Equipa de Coordenação STC e Equipa AC	Ajustamentos nas mesas e organização, maior flexibilidade do voluntário na condução da animação
Execução	28 OUT	4º Jantar CV	Aplicação dos conhecimentos e animação	4 voluntários + 4 convidados	Análise dos <i>debriefings</i>
	11 NOV	5º Jantar CV	Aplicação dos conhecimentos e animação	6 voluntários + 6 convidados	Análise dos <i>debriefings</i>
Aval. V	De 1 Set a 11 de Nov	Entrevistas de avaliação	Avaliar o impacto do projeto nos Voluntários	9 Voluntários	Transcrição e análise de conteúdo das entrevistas de Avaliação
Aval. C	De 1 Set a 11 de Nov	Análise dos dados do inquérito de opinião dos convidados	Aferir a receptividade e experiência do convidado	22 Convidados	Transcrição integral da opinião
Avaliação intermédia	JAN 2016	Reunião de Avaliação da Parceria e do Projeto	Melhoria, manutenção, ajustamentos, adaptação do projeto e parceria	Equipa de Coordenação STC e Equipa AC	Continuação do projeto, e formação de um terceiro grupo.

ANEXO 7

Questionário de Avaliação Geral da Formação (Empatia e Arte de Conversar)

Preencha e entregue por favor este questionário. A sua opinião é fundamental.

1- Em termos gerais, qual é a sua apreciação da ação:

MUITO BOM ☐ - BOM ☐ - SUFICIENTE ☐ - INSUFICIENTE ☐

2 - Indique a sua avaliação relativamente ao conteúdo:

CONTEÚDOS	MB	B	S	I
Novidade dos temas				
Interesse dos temas				
Nível de profundidade no tratamento dos temas				
Coerência global e interligação dos temas				
Adequação da metodologia aos conteúdos				
Equilíbrio teoria—prática				

3- Indique a sua avaliação relativamente ao desempenho dos formadores:

FORMADORES	MB	B	S	I
Domínio dos assuntos				
Clareza na comunicação				
Capacidade para motivar a participação				
Disponibilidade para esclarecimento de questões				
Relação com os formandos				

4- Como avalia esta formação em relação aos seguintes aspectos:

ASPETOS GERAIS	MB	B	S	I
Organização				
Instalações				
Meios e Recursos				
Duração da formação				

5 - Como avalia a relevância desta formação para o voluntariado no STC?

RELEVÂNCIA DA FORMAÇÃO	MB	B	S	I
Utilidade e aplicação para o seu desenvolvimento enquanto voluntário				
Utilidade e aplicação para as interações com os convidados nos Jantares Comunitários				
Utilidade e aplicação para a melhoria da comunicação com os outros				
Relevante para o seu desenvolvimento pessoal				

6 - Quais eram as suas expetativas e se foram cumpridas com a formação?

7 - Que outros temas que gostaria de ver abordados em formações futuras?

8- Observações/Comentários: _____

OBRIGADO

ANEXO 8

MENUS DE CONVERSA

COMO FUNCIONA

PARTICIPA! Cada um escolhe, à vez, a pergunta a fazer ao outro e depois também responde a essa pergunta. Não precisam de responder a todas as perguntas da ementa. Evita ficar muito tempo em silêncio senão a outra pessoa ficará a falar sozinha, sem saber o que tu pensas. Evita seres só tu a falar. Dá tempo ao outro para também escolher umas perguntas. Partilhem o tempo.

ENVOLVE - TE! Todos temos experiências e histórias de vida que vale a pena contar. Dá-te a conhecer e procura conhecer o outro também. Mostra interesse e curiosidade. Não há respostas certas nem erradas às perguntas.

ESCUUTA! Evita interromper quando o outro fala. Procura olhar para a pessoa nos olhos quando ela fala.

RESPEITA! Tenta colocar-te no lugar do outro quando ele ou ela falam. Evita dar conselhos, dizer o que ela precisa de fazer ou tentar convencê-la a mudar de ideias. Procura conhecer melhor e apoiar a pessoa que tens à tua frente.

Desliguem os telemóveis! E boas Conversas!

Jantar

Conversas com Vizinhos



Menu de Conversa

Entradas

1. Conta uma situação que te fez rir nos últimos tempos
2. Conta algumas verdades sobre ti próprio
3. Se ficasses numa ilha deserta e pudesses ter apenas um objeto, qual seria? Porquê?

Prato

1. Se tivesses que inventar uma coisa importante, o que inventarias? Porquê?
2. O que é a amizade para ti? Já perdeste e fizeste novos amigos? Conta como foi.
3. Quando é que te sentiste sozinho e o que fizeste para ultrapassar isso?

Sobremesa

1. Na tua vida sentes-te agradecido em relação a quem ou a quê? Fala sobre isso.
2. Se tivesses que mudar alguma coisa em ti, o que seria?
3. Qual é a tua maior qualidade e capacidade?

A tua opinião é importante. No fim do jantar devolvam por favor a ementa com as respostas. Obrigado!

O que mais gostou?

O que menos gostou?

Voltaria a fazer? Porquê?



rede de conversas

ANEXO 9
Folha de Inscrição e Constituição dos Grupos para a Formação

ANEXO 9
Folha de Inscrição e Constituição dos Grupos para a Formação

[illegible]

*Assinalar com X na data da formação que pretende frequentar

ANEXO 10

Inquérito de opinião (*Convidados*)

A tua opinião é importante.

No fim do jantar devolvam por favor o “Menu de Conversa” com as respostas. Obrigado!

1. O que mais gostou?
2. O que menos gostou?
3. Voltaria a fazer? Porquê?

Pessoa que respondeu: Voluntário _____ / Convidado _____

ANEXO 11

Tópicos para os *Menus de Conversa*

- Conta uma situação que te fez rir nos últimos tempos
- Conta algumas verdades sobre ti próprio
- Se ficasses numa ilha deserta e pudesses ter apenas um objeto, qual seria? Porquê?
- Se tivesses que inventar uma coisa importante, o que inventarias? Porquê?
- O que é a amizade para ti? Já perdeste e fizeste novos amigos? Conta como foi.
- Quando é que te sentiste sozinho e o que fizeste para ultrapassar isso?
- Na tua vida sentes-te agradecido em relação a quem ou a quê? Fala sobre isso.
- Se tivesses que mudar alguma coisa em ti, o que seria?
- Qual é a tua maior qualidade e capacidade?
- Descreve-te em 5 palavras e o que mais gostas em ti próprio (a)?
- Imagina que podias mudar ou criar uma nova cidade, o que farias para ser um lugar melhor?
- Sobre a amizade: o que mais aprecias num amigo e como mostras que és amigo?
- Dá um exemplo de uma situação que conseguiste resolver e ultrapassar.

ANEXO 12

Exercícios da Formação em “Empatia”

Exercício 1 – Preconceito e discriminação

Visualização de vídeo sobre discriminação seguida de questão para partilha entre pares: “Como é que as suposições que fazes sobre os outros, afetam o teu olhar e a tua conversa com eles? Situação em que se sentiu excluído? O que sentiu?”

Objetivo: colocar-se no lugar de quem se sente excluído e discriminado

Exercício 2 – Visualização

Imaginar como é o dia de um “convidado” (alguém que conheça dos Jantares Comunitários). Imaginar-se no seu lugar.

Objetivo: colocar-se no lugar dessa pessoa e identificar os sentimentos

Exercício 3 – Expressões Faciais

Identificar através das imagens as emoções das expressões faciais

Objetivo: imaginar o que outro poderá estar a sentir e adequar o discurso e a interação



ANEXO 13

Exercícios da Formação em Arte de Conversar

Exercício 1 – “Conversas poderosas”

Questão para partilha entre pares: “O que é uma boa Conversa para ti e quando é que foi a última vez que tiveste uma? Porque foi importante para ti e que ingredientes tinha?”

Objetivo: consciencializarem-se sobre o estilo, forma e conteúdos das conversas, distinguir a conversa das outras formas de comunicação e as características da conversa que causa impacto emocional positivo

Exercício 2 – O que torna uma conversa difícil?

Questão para partilha entre pares: dar exemplos de experiências pessoais sobre conversas que foram difíceis e como se sentiram.

Objetivo: consciencializarem-se da frequência destas, dos sentimentos envolvidos, como são evitadas e que estratégias podem adotar para que seja construtiva

Exercício 3 – Linguagem não-verbal e Posturas na Comunicação

Identificar através de imagens, modelagem e role-play as diferentes posturas

Objetivo: tornar-se mais observador e reconhecer as pistas não verbais para adequar a conversa, vocabulário e tom ao recetor



Exercício 4 – Ensaio e treino de respostas empáticas

Diante de um desabafo de um convidado “A minha vida está numa desgraça!” Como responderiam?

Objetivo: identificar o que não é comunicação empática e dar exemplos de reformulações e outras respostas empáticas

Exercício 5 – Contacto visual e a experiência do silêncio

a) sentados aos pares frente a frente, olhos nos olhos, joelhos quase a tocar permanecer durante 30 segundos em contacto visual sem desviar o olhar

b) permanecer em silêncio durante 30 segundos com a opção de poder desviar o olhar se sentir desconforto

Concluir com partilha de experiências em relação ao exercício

Exercício 5 – Escuta Ativa

Aos Pares cada um com um Menu de Conversa, responde ao tópico, e o outro apenas escuta atentamente. Depois troca de posição. Dois minutos para cada

Questões: “conte algumas verdades sobre ti próprio” (2m) / Conta um acontecimento que tenha tido grande impacto na tua vida e porquê” (2m)

Objetivo: explorar a sensação de não falar, de não interromper, dar feedback, discordar ou concordar, apenas escutar e identificar os desafios da escuta ativa

ANEXO 14
Registo fotográfico



(Decoração das Mesas para o “Conversas com Vizinhos”)



(*Voluntários e Convidados no “Conversas com Vizinhos”*)



(Um *Jantar Comunitário* habitual no Refeitório Municipal de Alcântara)